

Memòria de l'Agència Tributària de Catalunya 2022

Resum executiu

Índex

1. Activitat de l'Agència Tributària de Catalunya	2
2. Grau d'assoliment dels objectius fixats en el Programa anual d'actuacions de l'Agència Tributària de Catalunya per al 2022	7
2.1. Gestió	8
2.2. Inspecció.....	9
2.3. Recaptació	9
3. Reptes de futur	10

1. Activitat de l'Agència Tributària de Catalunya

L'Agència Tributària de Catalunya, creada per la Llei 7/2007, de 17 de juliol, en desenvolupament del mandat estatutari contingut a l'article 204 de la Llei orgànica 6/2006, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, va iniciar la seva activitat l'1 de gener del 2008. Actualment es regeix pel títol I del llibre segon del Codi tributari, aprovat per la Llei 17/2017, d'1 d'agost, i és una peça essencial en el finançament de la Generalitat.

Al llarg del 2022 l'Agència Tributària de Catalunya ha continuat avançant en els àmbits funcional, organitzatiu, tecnològic, normatiu i col·laboratiu, en un exercici en què es constata que ha superat plenament la situació d'afectació causada per la pandèmia i en què es registra una recuperació dels resultats, com ho demostra, per exemple, l'evolució dels ingressos provinents de la recaptació dels impostos propis i cedits, que, en relació amb el 2021, reflecteix una tendència alcista i s'apropa als nivells de l'any 2019. Així, l'exercici 2022 la recaptació líquida obtinguda ha estat de 5.024 milions d'euros, la xifra més alta de tota la sèrie històrica de l'Agència, la qual cosa representa un increment de l'11,83 % en relació amb l'exercici 2021.

En àmbits prioritaris com és **l'atenció a la ciutadania**, el 2022 s'ha continuat enfortint i consolidant el model omnicanal i els serveis d'atenció no presencials implantats arran de la pandèmia. Així, s'han potenciat serveis com ara els assistents virtuals de recaptació executiva i de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles, i també el servei d'assistència telefònica i per videotrucada L'ATC us truca, amb l'objectiu de reforçar el suport a la ciutadania i facilitar-li el compliment de les obligacions tributàries.

Pel que fa a l'atenció a la ciutadania en relació amb els tràmits de l'impost sobre les emissions de CO2, s'han assistit 105.237 persones pels canals telefònic i presencial, i per mitjà del formulari de contacte. D'altra banda, 611.618 usuaris han accedit al frontal de tramitació de la seu. Podem constatar, així, que l'omnicanalitat s'ha consolidat en l'àmbit de l'atenció ciutadana.

En l'àmbit de l'atenció presencial, les oficines han atès 150.460 consultes de contribuents, un 4,3 % més que el 2021. En concret, durant la campanya de renda i patrimoni 2021, en què l'ATC ha continuat col·laborant per cinquè any consecutiu amb mitjans, personal i estructura propis, tant de manera telefònica com presencial, s'han atès 16.310 persones.

Cal destacar que, segons l'informe de resultats de l'Enquesta permanent de satisfacció sobre els serveis presencials de l'ATC del 2022, el 92,5 % de les persones enquestades han valorat molt positivament la seva experiència i el servei rebut a l'Agència, per sobre del 91,9 % registrat l'any anterior.

El 2022 també s'han continuat impulsant nous canals de pagament i, en aquesta línia, s'han implantat dos nous serveis, fruit dels acords i convenis de col·laboració subscrits amb la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, SA, per facilitar a la ciutadania el compliment de les seves obligacions tributàries i apropar els serveis arreu del territori. En primer lloc, s'ha ampliat el servei de pagament de deutes tributaris i altres deutes de dret públic a través de la xarxa d'oficines de Correos iniciat l'octubre del 2020, fent-lo extensiu a la xarxa de carters

rurals. I, en segon lloc, s'ha possibilitat la presentació i el pagament per via telemàtica de l'autoliquidació de transmissió de vehicles a les oficines informatitzades de Correos situades a Catalunya.

Cal destacar també la consolidació del canal de pagament a través de la plataforma Bizum, que permet pagar qualsevol impost de l'ATC que impliqui presentar una liquidació amb un import de 150 euros o menys, una limitació d'import que es preveu eliminar el 2023.

Pel que fa a l'**àmbit organitzatiu intern i de recursos humans**, en relació amb els processos selectius de cossos tributaris de la Generalitat de Catalunya, durant el 2022 l'Agència ha coordinat i gestionat per primer cop una convocatòria de cossos tributaris: l'ATC01, de 120 places del cos tècnic de gestors tributaris, i n'ha convocat dues més, l'ATC02, de 20 places del cos superior d'inspectors tributaris, i l'ATC03, de 85 places del cos tècnic de gestors tributaris, per la via d'estabilització.

Amb aquestes convocatòries de processos selectius, l'Agència vol ampliar i consolidar la seva plantilla, que a finals del 2022 és de 816 persones —el 31,7 % de les quals pertany als cossos tributaris especialitzats de gestió i inspecció—, i reforçar l'equip humà necessari per dur a terme la gestió integral dels tributs propis i cedits, la recaptació executiva dels deutes tributaris i d'altres ingressos de dret públic de la Generalitat de Catalunya i d'altres administracions locals catalanes, així com impulsar noves mesures de prevenció i reducció del frau fiscal.

Aquest creixement ha fet possible que l'Agència augmenti la proximitat i la cartera de serveis que ofereix a la ciutadania a través de la xarxa d'oficines que s'estén a tot el territori català i presta serveis relacionats amb tots els tributs, tant propis com cedits, plenament gestionats per l'ATC, i l'atenció de la recaptació executiva.

El 2022 la **seu electrònica** ha registrat 5.879.211 visites, el 44 % de les quals (2.581.000) s'han concentrat en els quatre darrers mesos de l'any a causa de la publicació del padró definitiu de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles de tracció mecànica i de l'obertura del període de pagament i recursos. La gestió de l'impost s'ha continuat duent a terme a través del sistema de relació amb el contribuent (SRC), el qual permet millorar la captació de coneixement a partir de la interacció amb la ciutadania i impulsar millores profundes en els serveis i sistemes d'atenció, alhora que facilita als ciutadans l'acompliment dels deures tributaris i l'exercici dels drets.

En relació amb la tramitació de l'impost, el 2022, 611.618 usuaris han accedit al frontal de tramitació de la seu. Aquest impost, el més massiu que gestiona l'ATC, ha afectat 4,6 milions de vehicles i cal destacar que, el 2022, com a mesura de suport a la ciutadania davant la conjuntura econòmica, la Generalitat de Catalunya n'ha congelat les tarifes per a l'exercici 2021 subjecte a liquidació i no les ha incrementat, tal com estava previst per llei en aquest exercici.

D'altra banda, els canals de comunicació de l'ATC i el telèfon 012 han informat intensivament la ciutadania de la publicació del padró provisional i del padró definitiu de l'impost sobre les emissions de CO2 —del qual s'ha dut a terme, a més, una campanya de

comunicació massiva a través de televisió, ràdio i premsa—, com de les noves mesures tributàries i dels canals disponibles per fer consultes o reportar incidències en la tramitació.

S'ha potenciat la tramitació telemàtica també de la resta d'autoliquidacions i gestions tributàries a través de la seu electrònica de l'Agència i, en aquest sentit, el 100 % del total de tràmits disponibles ja es poden efectuar telemàticament. S'han posat en marxa **noves funcionalitats i millores** com ara la implantació de nous formularis web per substituir els antics programes d'ajuda —per autoliquidar l'impost sobre les estades en establiments turístics i l'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats— i de nous formularis web per als tràmits digitals de devolució d'ingressos indeguts i de provisions de constrenyiment.

Així mateix, s'han implementat millores d'usabilitat i adaptacions dels formularis web de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles de tracció mecànica per a la gestió del segon exercici i l'aplicació de recàrrec per a pagaments fora de termini; s'han adaptat alguns formularis web a canvis normatius de tributs com ara el gravamen de protecció civil, l'impost sobre els actius no productius de les persones jurídiques i l'impost de transmissions de vehicles. També s'han incorporat millores en la funcionalitat de registre telemàtic en l'adjunció de documents i la integració amb els sistemes de gestió; millores tècniques per augmentar la traçabilitat de les transaccions de pagament i la resolució de les incidències relacionades, i s'han implantat l'espai de col·laboració per a la signatura digital de documents d'inspecció i la nova funcionalitat de consulta del motiu del deute en l'assistent de recaptació executiva.

Pel que fa a l'àmbit de millora de la usabilitat i l'accessibilitat de la seu electrònica, s'ha dut a terme una anàlisi sobre el compliment dels requisits d'accessibilitat de les funcionalitats de la seu electrònica. Com a resultat de l'estudi, s'han desenvolupat una nova capçalera, faldó i peu, s'ha implementat un nou sistema de desplegable en les pestanyes i s'han ajustat els colors de les pestanyes i els botons. També cal posar en relleu la posada en marxa del nou cercador de la seu electrònica, que permet accedir de manera més ràpida i eficient als continguts i la informació disponibles ja que facilita i amplia la capacitat de la cerca, augmentant la fiabilitat dels resultats obtinguts.

D'altra banda, s'hi ha inclòs una nova pàgina informativa, L'ATC en xifres, amb l'objectiu d'aprofundir en l'acompliment de la transparència oferint a la ciutadania dades anuals sobre els indicadors més rellevants de l'actuació de l'Agència, i, pel que fa a l'àmbit qualitatiu, s'ha incrustat el mòdul de valoració de la satisfacció en 34 pàgines informatives i en el tràmit de cita prèvia amb l'objectiu d'explotar-ne els resultats per orientar els serveis i els continguts de la seu a la millora contínua.

També s'han dut a terme actuacions per consolidar el model de **governança de dades** propi de l'ATC, actuant en les línies de treball següents: s'han tractat noves fonts de dades per millorar el cens i la gestió de l'impost sobre les emissions de CO2, i per garantir l'actualització de la informació dels contribuents, sigui quin sigui el canal de comunicació amb l'Agència que utilitzin, i s'ha aprofundit en l'automatització dels encreuaments

d'informació pròpia de l'Agència amb la provinent de l'intercanvi de dades en el marc de Tributs de Catalunya.

En el marc del Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, l'ATC ha aprovat el seu tercer **Pla anual de transformació digital**, amb el qual fixa l'estratègia per al 2022, en línia amb els quatre eixos estratègics (persones, dades, processos i tecnologia) sobre els quals es basa la transformació digital de la Generalitat de Catalunya. L'objectiu del Pla de transformació digital de l'ATC és incorporar-hi noves eines i recursos tecnològics, i digitalitzar processos i serveis, per tal de millorar-ne la qualitat i generar valor públic.

El Pla 2022 estableix 115 actuacions per facilitar la relació de l'ATC amb els contribuents, millorar la capacitat del personal en l'ús de les noves eines, simplificar els procediments interns, augmentar l'automatització de tasques i processos, i fer un ús intensiu de la tecnologia i les dades en benefici de l'activitat de l'Agència.

Entre els projectes més innovadors que, des de l'any 2020, s'han implantat a l'Agència fruit dels plans anuals de transformació digital, cal destacar: l'assistent virtual de la seu electrònica de suport en temes de recaptació executiva i de l'impost sobre les emissions de CO₂; la implantació d'actuacions administratives automatitzades per resoldre determinats actes; l'establiment d'un nou canal de pagament a través de la plataforma Bizum; la implantació de la tramitació atesa i la introducció de la videoassistència en l'atenció a la ciutadania; la robotització dels processos de valoració de béns immobles i de renotificacions massives; l'inici de la transformació cap a formularis multidispositiu i l'eliminació progressiva dels programes d'ajuda; la implantació del formulari genèric del registre electrònic de l'Agència; la realització d'un estudi d'experiència d'usuari pel que fa a la navegació i l'organització dels continguts a la seu electrònica, així com l'avaluació del seu nivell d'accessibilitat, i l'elaboració del Pla de capacitat digital, que recull les accions bàsiques perquè el personal de l'ATC adquireixi les competències digitals clau.

Cal posar en relleu també les actuacions que resulten de les mesures previstes per a aquest exercici en el **Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022**. Durant l'any 2022, els òrgans de gestió, inspecció i recaptació de l'Agència Tributària de Catalunya han dut a terme un total de 51.106 actuacions de control del frau corresponents als tributs gestionats per l'ATC, les actes d'inspecció, les sancions i els recàrrecs de les actuacions de recaptació executiva. El resultat total d'aquestes actuacions ha comportat el descobriment d'un deute tributari per un import de més de 293,5 milions d'euros.

Així, en els quatre anys de vigència del Pla 2019-2022, s'han fet aflorar 1.055 milions d'euros, procedents de les 208.331 actuacions de prevenció i reducció del frau realitzades per les àrees d'inspecció, gestió i recaptació. Es pot considerar una xifra històrica que, per l'import, representa un increment del 42,5% respecte a la registrada durant el període del primer Pla 2015-2018. Per tant, des que es va posar en marxa el Pla de prevenció i reducció del frau fiscal l'any 2015, l'Agència ha descobert un total de 1.795,5 milions d'euros.

El 2022 s'ha dut a terme la publicació anual de la llista de deutors tributaris a l'Agència Tributària de Catalunya corresponent al 2021. D'acord amb la modificació que fa la Llei 11/2021, de 9 de juliol, de mesures de prevenció i lluita contra el frau fiscal de la Llei general tributària, s'ha rebaixat a 600.000 euros el llindar de deutes pendents, que fins ara era d'un milió d'euros, per aparèixer a la llista. Els deutes i sancions tributaris tenen a veure, bàsicament, amb els impostos de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, successions i donacions, patrimoni, la taxa sobre el joc i liquidacions procedents de l'Agència Catalana de l'Aigua en relació amb el cànon de l'aigua.

També s'han presentat els resultats de l'estudi sobre la bretxa fiscal o tax gap del 2018 dels principals impostos que gestiona l'Agència Tributària de Catalunya: l'impost sobre el patrimoni, l'impost sobre successions i donacions, l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats i l'impost sobre les estades en establiments turístics, els quals representaven el 2018 el 91 % dels tributs gestionats per l'Agència. Segons aquest estudi, la diferència entre la quota impositiva que els contribuents haurien de pagar i el que realment van pagar dins del període voluntari, és a dir, la diferència entre la recaptació potencial i la recaptació real dels quatre principals impostos que gestionava l'ATC, s'estima que va ser de 511,3 milions d'euros, o d'un 14,5 % en termes relatius respecte a la recaptació potencial. També s'ha fet una reestimació de la dada del tax gap brut del 2014, que se situa en el 21,5 %, la qual cosa representa una reducció del 32 % en quatre anys.

En l'àmbit de la pedagogia tributària, el 2022 s'ha publicat un nou vídeo per impulsar les bones pràctiques tributàries entre el jovent i aprofundir en les conseqüències derivades de situacions de frau fiscal i els efectes que aquest té en la societat: "Estalvia't el frau fiscal!". La finalitat és també ampliar els col·lectius destinataris en el marc de les mesures del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal, en aquest cas, els joves a partir dels 16 anys i l'alumnat de les universitats.

Pel que fa a la xarxa **Tributs de Catalunya**, la signatura del conveni únic ratifica el compromís dels ens locals amb el projecte de Tributs de Catalunya en els àmbits de la recaptació executiva, la finestreta única tributària, l'intercanvi de dades i la formació. En aquest marc, el 2022 s'han signat dos nous convenis, amb l'Ajuntament de Palafrugell i l'Ajuntament de Cambrils; s'han obert 5 noves oficines amb finestreta única tributària (FUT); s'han dut a terme 58 actuacions d'intercanvi de dades amb transcendència tributària amb ens locals, i s'han realitzat 13 activitats de formació, amb participants de 147 ens públics.

Al final del 2022, Tributs de Catalunya és una xarxa consolidada amb 31 ens adherits (4 diputacions, 5 consells comarcals i 22 ajuntaments) i amb un potencial d'actuació sobre els 947 municipis de Catalunya, els quals representen el 100 sobre el total de població de Catalunya.

L'Agència ha continuat impulsant la **col·laboració social** amb els col·lectius de l'àmbit fiscal. Així, ha signat nous acords de col·laboració, hi ha mantingut un contacte institucional constant i els ha informat, a través de la seu electrònica i de comunicacions personalitzades, de les mesures i canvis que han afectat l'àmbit tributari al llarg del 2022.

Cal destacar els acords de col·laboració signats aquest exercici amb l'Asociación Europea de Gestores y Administradores Inmobiliarios (AEGAI), l'Asociación Profesional de Asesores Fiscales y Laborales (APAFL), el Consejo General de Gestores Administrativos de España i el Col·legi Oficial de Gestors Administratius de Catalunya, per a la presentació i pagament d'autoliquidacions, declaracions i altres documents tributaris per mitjans telemàtics en nom de terceres persones.

Així mateix, l'Agència Tributària de Catalunya també ha subscrit un conveni amb el Consejo General del Notariado per accedir a la informació de la Base de Dades de Titularitat Real, la qual cosa facilitarà a l'ATC disposar d'eines per lluitar contra el blanqueig de capital i per impulsar el control tributari, dotant-la de mecanismes per investigar, entre d'altres, les titularitats reals de persones físiques que s'oculten a través d'entramats de societats, estructures jurídiques sense personalitat i fideïcomisos, així com la composició, la titularitat de les societats i la modificació de l'estructura de les titularitats.

Pel que fa a la nova **normativa tributària**, s'ha aprovat la Llei 2/2021, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic (DOGC núm. 8575, de 31 de desembre), la qual estableix per a l'exercici 2022 modificacions en els impostos propis següents: impost sobre els actius no productius de les persones jurídiques, impost sobre els habitatges buits i impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica. Pel que fa als tributs cedits, modifica aspectes de l'impost sobre successions i donacions, la tributació sobre el joc i l'impost sobre la renda de les persones físiques.

Així mateix, cal destacar l'aprovació d'un nou Decret Llei de mesures urgents en l'àmbit tributari i financer amb l'objectiu de pal·liar els efectes econòmics de la guerra a Ucraïna. Pel que fa als tributs que gestiona l'ATC, les mesures afecten l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles de tracció mecànica i l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient.

Cal posar en relleu, també, la publicació de les ordres següents: l'Ordre ECO/13/2022, per la qual es modifiquen els models 620 i 627 de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats; l'Ordre ECO/151/2022, per la qual es modifica el model 550 de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, i l'Ordre ECO/177/2022, per la qual es modifiquen els models 660 i 650 de l'impost sobre successions i donacions.

2. Grau d'assoliment dels objectius fixats en el Programa anual d'actuacions de l'Agència Tributària de Catalunya per al 2022

En el Programa anual d'actuacions de l'Agència Tributària de Catalunya, que cada any aprova l'ATC, el 2022 s'han mantingut les línies estratègiques, que consisteixen a contribuir al finançament de la Generalitat de Catalunya, promoure la prevenció i reducció del frau fiscal, orientar l'actuació administrativa al servei de la ciutadania i de la transparència, i impulsar la cooperació amb la resta d'administracions i operadors tributaris.

Aquestes línies estratègiques s'han materialitzat en una sèrie d'objectius quantificats en diferents apartats, com són les actuacions de recaptació tributària, de prevenció i reducció

del frau fiscal, d'informació i assistència als contribuents i de col·laboració social en l'àmbit tributari.

El seguiment del compliment dels objectius de l'ATC es du a terme sobre la base d'un sistema d'indicadors principals, que segueixen l'evolució de cada objectiu, i d'indicadors d'informació addicional. Les dues sèries d'indicadors asseguren un control exhaustiu de l'activitat de l'Agència, atès que recullen les dades més rellevants relatives a les principals actuacions de control i comprovació dels tributs gestionats per l'ATC.

Pel que fa a l'evolució dels objectius fixats com a principals, durant el 2022 s'han assolit en diferent grau. Pel que fa a la recaptació dels impostos gestionats per l'Agència, ha estat de 5.024 milions d'euros, la xifra més alta de tota la sèrie històrica de l'ATC, la qual cosa representa un increment de l'11,83 % en relació amb l'exercici 2021. Amb aquesta xifra, s'ha assolit clarament l'objectiu previst de 4.506 milions d'euros, amb un compliment del 111 %. L'evolució dels ingressos provinents dels impostos propis i cedits del 2022, en relació amb els del 2021, reflecteix una tendència alcista cap a la recuperació que s'apropa cada vegada més als nivells de l'any 2019.

Cal destacar també els resultats obtinguts en el marc del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022, en què els òrgans de gestió, inspecció i recaptació de l'Agència Tributària de Catalunya han dut a terme 51.106 actuacions de control del frau corresponents als tributs gestionats per l'ATC, les actes d'inspecció, les sancions i els recàrrecs de les actuacions de recaptació executiva. El resultat total d'aquestes actuacions ha comportat el descobriment d'un deute tributari per un import de més de 293,5 milions d'euros.

Destaquen, així mateix, les actuacions dutes a terme en els àmbits següents:

2.1. Gestió

S'han centrat els esforços a millorar l'assistència al contribuent mitjançant l'impuls de l'atenció personalitzada i el suport en l'elaboració d'autoliquidacions, així com també la resolució de les consultes formulades, amb l'objectiu de fomentar el compliment voluntari de les obligacions tributàries i l'ús dels mitjans electrònics. En aquest sentit, la gestió de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles ha representat un augment important en la demanda d'assistència per part de les persones contribuents.

El 2022, l'Oficina Central de Gestió manté els resultats del 2021, amb una lleu disminució de les actuacions (-5 %) i del deute tributari descobert (-3 %). Així mateix, el nombre de liquidacions i l'import recaptat també es mantenen en xifres similars a les de l'any anterior. Pel que fa als objectius, s'ha registrat un compliment del 98 % quant al nombre, i s'han superat amb escreix quant a l'import, amb un compliment del 114 %. En aquest sentit, s'han gestionat diverses campanyes referents a l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, l'impost sobre successions i donacions, l'impost sobre el patrimoni, l'impost sobre els actius no productius, l'impost sobre les begudes ensucrades envasades i l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient.

2.2. Inspecció

En aquest àmbit, s'han incrementat tant el nombre d'actuacions (+4 %) com la xifra del frau descobert (+2 %). En tots dos casos s'assoleixen els objectius, tant en nombre com, sobretot, en import. Pel que fa a les liquidacions d'inspecció, les xifres també es mantenen en nivells semblants als del 2021, i s'assoleixen àmpliament els objectius, amb un compliment del 124 %.

Cal destacar la implementació de sistemes digitals que han permès posar a disposició dels contribuents el resultat de les actuacions inspectores a través de la seu electrònica de l'ATC, així com la firma telemàtica de diligències i actes, i l'aportació de documentació requerida durant el procediment, amb la finalitat de possibilitar visites sense desplaçament físic a les oficines i evitar la impressió en paper.

També s'han intensificat les actuacions coordinades amb altres administracions tributàries i la col·laboració amb el cos de Mossos d'Esquadra. I, d'altra banda, s'ha continuat treballant en la detecció de manca de tributació a causa de canvis de domicili que no suposen una alteració dels punts de connexió, i trasllats de residència ficticis, en cooperació amb altres administracions.

2.3. Recaptació

En l'àmbit de la recaptació executiva, l'exercici 2022, l'import total de deute en executiva de titularitat de la Generalitat de Catalunya i d'altres administracions de Catalunya gestionat per l'Agència ha estat de 881 milions d'euros, la qual cosa suposa un increment del 17 % respecte de l'exercici 2021. Aquest increment ha estat provocat principalment per la incorporació dels deutes en executiva derivats de l'impost sobre les emissions de CO₂ i per l'increment del nombre de deutes gestionats en el marc de Tributs de Catalunya.

Pel que fa a Tributs de Catalunya, aquests resultats han estat el fruit de la col·laboració entre les administracions públiques catalanes per crear un model de gestió tributària més eficient i proper a la ciutadania, per millorar l'eficàcia de la gestió pública en l'aplicació dels tributs i acomplir els objectius d'interès comú i les funcions tributàries respectives amb els ens públics. Així, els ens locals integrants de Tributs de Catalunya han carregat un total de 240.303 deutes en executiva, amb un import de 36.980.960 euros. Així mateix, l'ATC ha fet descàrregues de deutes a ens de la xarxa Tributs de Catalunya per un import de 32.567.162,12 euros.

Així mateix, s'ha consolidat la gestió executiva dels deutes del Servei Català de Trànsit, que al llarg del 2022 ha carregat a l'ATC més de 418.000 deutes.

Cal posar en relleu també l'elaboració de la llista de persones deutores a la hisenda pública de la Generalitat de Catalunya per deutes i sancions tributaris pendents de pagament en data 31 de desembre de 2021, referits a tributs propis o a tributs totalment cedits per l'Estat.

Comprovació de valors: durant el 2022, s'han dut a terme estudis de valoracions immobiliàries i s'han revisat els procediments per implementar el valor de referència dels immobles. Entre les actuacions principals destaquen l'elaboració de la proposta d'instrucció de comprovació de valors i establiment de criteris de valoració, i la proposta tècnica per

actualitzar els coeficients de la instrucció de comprovació de valors dels béns immobles per al 2023; l'elaboració dels estudis tècnics necessaris per fer la proposta dels paràmetres de valoració del sòl i la construcció, que s'han inclòs en el document de valors bàsics per a l'any 2023; el seguiment dels procediments d'aplicació dels tributs per incorporar el valor de referència en els procediments d'assistència i de comprovació de valors en relació amb els impostos sobre transmissions patrimonials oneroses i actes jurídics documentats i sobre successions i donacions. Amb aquesta finalitat, s'han coordinat les actuacions necessàries amb la Direcció General del Cadastre per a l'execució del conveni subscrit en matèria d'intercanvi d'informació sobre el mercat immobiliari i la coordinació d'actuacions relatives al valor de referència, vigent per a fets imposables meritats a partir de l'1 de gener del 2022, en el marc de la comprovació de valors dels impostos sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, successions i donacions i patrimoni, d'acord amb la Llei 11/2021 de 9 de juliol, de mesures de prevenció i lluita contra el frau fiscal.

Informació i assistència: el 2022 s'han emès un total de 150.460 tiquets de sol·licitud d'informació i assistència a les oficines de l'Agència. S'ha assistit amb cita prèvia, per ajudar-les a elaborar autoliquidacions, un total de 43.252 persones en relació amb l'ITPAJD, 24.166 en relació amb l'ISD i 81.338 en relació amb recaptació executiva i la resta d'impostos.

S'han atès 36.452 consultes del formulari de contacte i assistència al contribuent sobre la gestió dels impostos, 19.099 en relació amb qüestions informàtiques i 34.761 a través del servei telefònic i per videoassistència L'ATC us truca.

Així mateix, pel que fa a l'accés a la informació i els serveis i tràmits oferts a la seu electrònica, aquesta ha rebut, durant el 2022, 2.625.803 visitants, que representen un total de 5.879.211 visites i 27.553.022 pàgines visualitzades.

3. Reptes de futur

L'Agència Tributària de Catalunya, que commemorarà l'1 de gener del 2023 els 15 anys des que va iniciar la seva activitat, impulsarà les línies estratègiques definides en el Programa anual d'actuacions per al 2023: contribuir al finançament de la Generalitat de Catalunya; promoure la prevenció i reducció del frau fiscal; orientar l'actuació administrativa al servei de la ciutadania i la transparència, i impulsar la cooperació amb les administracions públiques, els operadors tributaris i els agents socials.

El 2023 l'Agència continuarà en la línia de consolidar els projectes en curs i d'innovar amb nous projectes, amb l'objectiu d'incrementar la qualitat dels serveis que ofereix a la ciutadania perquè siguin cada vegada més personalitzats, propers, accessibles i eficients.

Així, l'ATC es planteja els reptes clau següents per assolir a mitjà termini:

- Difondre al llarg del 2023 les activitats emmarcades en la celebració del 15è aniversari de l'ATC, que s'inicien amb la Jornada "L'ATC: 15 anys al servei de la ciutadania. Transformació i reptes". En aquest acte central hi intervindran la presidenta de l'Agència Tributària de Catalunya, l'actual director i els antics directors

des de la seva creació, els quals faran un recorregut per la història de l'Agència, des dels fonaments, passant pels projectes més rellevants que han marcat la seva transformació els últims anys, fins als reptes de futur i les fites que pretén assolir a mitjà termini. Al llarg del 2023 la difusió continuarà a través de les xarxes socials corporatives.

- Desplegar el Pla de transformació digital per al període 2023-2026, amb un enfocament estratègic basat en l'ús intensiu de les dades i de la tecnologia per incrementar l'eficiència de l'organització, dels seus processos de treball i de la relació amb els seus interlocutors, amb l'objectiu d'adaptar al nou paradigma digital tant el model de relació amb la ciutadania i la resta de col·laboradors de l'ecosistema tributari, com el model de gestió del treball i dels processos operatius.
- Intensificar l'automatització dels processos i l'ús dels mitjans electrònics per part de la ciutadania en les seves relacions amb l'Administració tributària catalana i, amb aquesta finalitat, avançar en la implementació de les diverses fases de l'obligatorietat de relacionar-se amb les administracions públiques catalanes per canals electrònics dels col·lectius que, d'acord amb la normativa vigent, hi estan obligats.
- Implementar nous canals i eines de relació amb la ciutadania per millorar la interacció del contribuent amb l'Agència, en termes de qualitat, immediata i segura. En concret, incrementar els tràmits que es poden fer mitjançant tramitació atesa, ampliar el catàleg de serveis d'atenció telefònica i videoassistència de L'ATC us truca, i potenciar l'ús dels assistents virtuals de la seu electrònica.
- Implementar una aplicació mòbil de l'Agència. El 2023 es preveu posar en marxa una primera fase que inclogui serveis com ara la consulta i el pagament de deutes, l'enllaç als tràmits de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles, la localització d'oficines, la petició de cita prèvia i l'accés a altres continguts informatius.
- Continuar desenvolupant el sistema de relació amb el contribuent (SRC), per assolir una interacció multicanal que aconsegueixi transformar la relació de l'Agència amb els ciutadans. En concret, ampliar i evolucionar les funcionalitats existents, posant especial èmfasi en les necessàries per gestionar l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni i facilitar als contribuents el compliment de les obligacions derivades d'aquest tribut, i impulsar-ne la implantació progressiva en la gestió de la resta de tributs.
- Millorar els serveis de cita prèvia i atenció de consultes per via electrònica, amb èmfasi especial en l'evolució i consolidació del model de gestió i d'atenció al contribuent en matèria de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- Consolidar el model de governança de dades multidisciplinari i avançar en l'evolució cap a un model de gestió i de relació amb la ciutadania que millori l'eficiència i l'eficàcia de l'organització i reporti beneficis com ara la reducció dels tràmits i gestions, mitjançant la implantació d'actuacions proactives que estalviïn temps i diners en la tramitació; la millora de l'accés a les dades tributàries pròpies, garantint el dret a la transparència, i una comunicació i assistència de proximitat, amb noves formes de relació personalitzades segons les necessitats dels contribuents. Durant l'any 2023, es continuarà treballant en la gestió de les dades del cens de vehicles i

- del cens de persones en el marc de l'impost sobre les emissions de CO2 per garantir-ne la qualitat, atesa la incorporació de nous vehicles al padró de l'impost.
- Integrar el cens de persones en el Cens únic de contribuents (CUC) per obtenir una situació actualitzada de les dades personals en tots els sistemes transaccionals i entorns web de l'Agència Tributària de Catalunya.
 - Promoure l'obertura progressiva de conjunts de dades de l'ATC, garantint que en tot moment es preservi la confidencialitat de les dades personals tributàries dels contribuents. El 2023 s'iniciarà amb dos conjunts de dades obertes: l'impost sobre les estades en establiments turístics i l'impost sobre els habitatges buits.
 - Fer evolucionar els tràmits de la seu electrònica per millorar l'experiència del contribuent en comprensió i facilitat d'ús, i incorporar-hi noves funcionalitats i millores per ampliar els serveis de relació amb la ciutadania, orientant l'evolució tecnològica cap a una arquitectura tècnica basada en microserveis. El 2023, entre aquestes funcionalitats, es preveu implantar la primera versió de l'àrea privada del contribuent, el nou tràmit digital d'esborrany de l'impost de transmissions a partir de les fitxes notariales, l'evolució del tràmit digital de recursos, el nou formulari necessari per a la gestió digital del nou impost sobre les emissions portuàries dels grans vaixells, la supressió del límit de pagament a través de Bizum, la signatura telemàtica en el procediment inspector, i continuar el procés d'evolució dels programes d'ajuda a formularis web-esborranys.
 - Avançar en el compliment de les mesures d'accessibilitat de la seu electrònica i en els requisits d'usabilitat per millorar l'experiència dels usuaris, així com actualitzar-ne la imatge gràfica per fer-la més usable, propera i entenedora a tota la ciutadania. El 2023 es preveu implantar una nova pàgina d'inici a la seu electrònica, així com una nova capçalera, faldó i peu que garanteixin les mesures d'accessibilitat; implementar la nova arquitectura de navegació, la nova estructura de la informació de cada tribut, tràmit i altres gestions, i aplicar el model de llenguatge planer als continguts. També es preveu implementar el registre d'incidències tecnològiques de la seu electrònica.
 - Publicar la nova pàgina informativa L'ATC en xifres a la seu electrònica per presentar els resultats anuals més rellevants dels àmbits clau en què l'Agència desenvolupa la seva activitat. Amb una voluntat de transparència i impuls de bones pràctiques envers la ciutadania, l'objectiu es fer públiques les dades obtingudes com a resultat de les actuacions dutes a terme, d'acord amb les principals línies estratègiques. Aquesta informació s'actualitzarà periòdicament i es difondrà a través dels canals corporatius perquè la ciutadania hi pugui accedir, la conegui i en pugui seguir l'evolució.
 - Consolidar la línia de creixement i especialització de la plantilla, potenciant la formació contínua i els sistemes d'aprenentatge en línia, així com nous processos selectius dels cossos tributaris especialitzats. En concret, el 2023, es desenvoluparan les proves dels processos selectius per proveir 20 places del cos superior d'inspectors tributaris i 85 places del cos tècnic de gestors tributaris per la via de l'estabilització.
 - Impulsar la consolidació del teletreball com a modalitat de prestació de serveis en l'àmbit de l'Agència.
 - Impulsar les accions bàsiques definides al Pla de capacitació digital de l'ATC.

- Avaluar el tercer Pla de transformació digital de l'ATC (2022) i aprovar el nou Pla 2023-2026.
- Actualitzar els continguts de la intranet de l'Agència perquè esdevingui un canal de comunicació intern més proper i interactiu.
- Continuar potenciant el rol de l'intermediari fiscal, compartint els canals d'informació i participació, augmentant la transparència, millorant els serveis d'assistència per guanyar eficiència en els procediments i tràmits tributaris i, alhora, millorar l'eficàcia de la recaptació tributària.
- Impulsar la signatura i el seguiment de nous acords de col·laboració amb associacions i col·lectius professionals per a la tramitació telemàtica per compte de tercers.
- Col·laborar en el desenvolupament de les previsions del Codi tributari, que crea organismes clau com ara el Consell Fiscal de Catalunya, amb el Registre d'assessors fiscals i el Codi de conducta i de bones pràctiques dels assessors fiscals registrats, essencials per configurar definitivament l'arquitectura institucional d'una hisenda catalana moderna, orientada al ciutadà i projectada al futur. El 2023 es preveu consensuar l'esborrany del Reglament del Registre d'Assessors Fiscals, en el marc del grup de treball creat pel Consell Fiscal d'Assessors entre l'Administració tributària i els principals col·lectius d'assessors fiscals.
- Estendre la posada a disposició de les notificacions electròniques i facilitar-ne l'accés; ampliar els subjectes obligats, i explorar noves vies de col·laboració social, especialment pel que fa a estendre la xarxa que ofereix al ciutadà serveis de pagament dels tributs i atenció presencial.
- Implementar un robot de notificacions per a les notificacions interactives, amb l'objectiu que comporti un gran estalvi de temps i mitjans a l'Administració. Atès l'increment constant del volum de notificacions generades per l'ATC, es requereixen desenvolupaments tecnològics i disponibilitat de plataformes corporatives transversals que puguin donar resposta a la necessitat d'obtenir els resultats més eficients possibles, tenint en compte l'aplicació de la normativa vigent que propugna la implementació i generalització dels procediments digitals i de comunicació entre les administracions i les persones contribuents per mitjans electrònics i de caràcter digital.
- Posar en funcionament nous canals de comunicació amb el Cadastre per gestionar àgilment les impugnacions del valor de referència i disposar de les dades d'aquest valor, en els termes previstos en el conveni de col·laboració signat a l'efecte.
- Realització d'estudis de valoracions immobiliàries i revisió dels procediments per a la implementació del valor de referència: incorporació del mètode de valoració d'immobles per comparació.
- Aprofundir en la cooperació amb la Direcció General de Trànsit del Ministeri de l'Interior, en relació amb la millora en l'intercanvi d'informació de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- Potenciar la regularització de conductes de deslocalització fictícia interna de contribuents amb grans patrimonis, la investigació de persones contribuents no declarants en els impostos sobre successions i donacions, patrimoni i transmissions patrimonials, i dels fets imposables de l'impost sobre els actius no productius,

sobretot pel que fa a l'existència de béns de luxe no afectes a l'activitat. En aquest sentit, l'accés de l'ATC a la informació continguda en la Base de Dades de Titularitat Real i l'índex únic informatitzat notarial, arran del conveni signat amb el Consejo General del Notariado, permetrà avançar en aquest àmbit.

- Implantar polítiques de *compliance* tributari per afavorir la cooperació i informació entre l'ATC i les empreses, i garantir que incorporin el compliment fiscal com un objectiu de bon govern, transparència, seguretat i compliment normatiu, amb l'objectiu de minimitzar els riscos tributaris, crear mecanismes de detecció i correcció, i evitar que es produeixin en el futur.
- Continuar impulsant la col·laboració amb la xarxa Tributs de Catalunya, amb la finalitat de difondre i millorar el servei que s'ofereix a la ciutadania de Catalunya, i avançar cap a una integració de tots els nivells de l'Administració tributària, amb beneficis com ara la simplificació administrativa, amb un servei de finestra única per als tributs gestionats per l'ATC i els d'àmbit local; l'augment de l'eficàcia de la gestió tributària, gràcies a la informació compartida i l'àmplia assistència de proximitat, i l'avanç en la prevenció i reducció del frau fiscal. El 2023, en concret, es preveu implementar l'atenció sobre tributs dels ens locals a les oficines de l'Agència; dur a terme una anàlisi de viabilitat de la creació d'un espai d'accés restringit entre l'ATC i els ens de la xarxa Tributs de Catalunya per a l'intercanvi d'informació; implementar una eina per a la gestió i actualització continuada de la informació de les oficines a través del cercador, i definir una nova estructura per a la pàgina d'inici del web Tributs.cat.
- Impulsar la col·laboració amb la resta d'administracions per convertir l'ATC en una Agència prestadora de serveis envers la resta d'entitats del sector públic de la Generalitat i les entitats locals.
- En l'àmbit de la recaptació executiva, amb la finalitat d'implementar eines que facilitin a la ciutadania el compliment tributari, es preveu potenciar, millorar i ampliar les actuacions administratives automatitzades i la tramitació telemàtica de tots els tràmits; impulsar l'entrada en funcionament de nous processos informàtics a la seu electrònica, com ara els procediments de derivació de responsabilitat tributària i les situacions de concurs, així com millorar els ja existents per al tractament dels deutes, i depurar les fonts d'informació i l'estructura d'aquestes per a una gestió recaptatòria més eficaç. Així mateix, per continuar avançant en aquest àmbit i per garantir el cobrament dels deutes, es preveu la realització de subhastes de béns immobles.
- Publicar i difondre els resultats de l'Informe de balanç del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022.
- Aprovar el nou Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2023-2026, difondre'n les novetats principals i desplegar les mesures previstes per al 2023.
- Continuar impulsant les accions d'educació civicotributària adreçades als estudiants, tant a la seu central com a les delegacions de l'Agència al territori, en format presencial i/o virtual, amb la finalitat de promoure el coneixement de les obligacions i deures tributaris entre les generacions més joves, que el 2023 s'ampliarà a l'alumnat de primària. Es preveu també la subscripció de convenis amb universitats en matèria

de pedagogia tributària, la creació dels Premis d'innovació en bones pràctiques tributàries i impulsar l'atenció especial i preferent a les persones grans.

- Reforçar les actuacions de control i comprovació del frau tributari gràcies a l'explotació de les dades obtingudes a partir de declaracions informatives i d'acords d'intercanvi d'informació amb altres administracions o entitats públiques i de fonts externes. Entre aquestes col·laboracions, destaca la formalitzada amb el Consejo General del Notariado sobre la utilització de la Base de Dades de Titularitat Real, la qual ha de facilitar la detecció de conductes fraudulentas d'entitats aparentment no vinculades entre si, com ara el desplaçament il·legal de rendes cap a entitats amb una tributació efectiva menor o sense tributació, o l'alçament de béns, entre d'altres.
- Potenciar la plataforma de big data per gestionar i explotar massivament totes les dades de què disposa l'ATC i establir nous models de detecció del frau basats en eines d'anàlítica avançada per aconseguir detectar determinats patrons de comportament a través de models predictius i contribuir a augmentar l'eficàcia en la reducció del frau.
- Pel que fa a l'impost sobre successions i donacions i l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, es preveu continuar la comprovació del valor declarat pels contribuents, amb especial atenció al sector immobiliari, per als immobles que no tenen assignat un valor de referència. I, així mateix, dur a terme el procediment de comprovació pel que fa als valors de referència dels immobles declarats pels contribuents en relació amb la base imposable de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats i de l'impost sobre successions i donacions.
- En l'impost sobre el patrimoni, continuar incidint en la comprovació i investigació dels canvis de domicili i de les deslocalitzacions, i en la comprovació de les estructures societàries. I seguir investigant la tinença de criptomonedes, amb l'objectiu de garantir la tributació adequada de la titularitat de monedes virtuals, i, també, les inconsistències en el patrimoni provocades per l'existència de béns no declarats o incorrectament declarats situats a l'estranger.
- Aplicar amb mitjans propis i de forma recurrent la metodologia obtinguda de l'últim estudi efectuat sobre el *tax gap* (bretxa fiscal) del 2018, amb l'objectiu d'analitzar-ne la tendència evolutiva i dur a terme les mesures correctores necessàries per reduir-lo.
- Publicar la llista anual de persones amb deutes o sancions tributaris pendents per un import superior a 600.000 euros, d'acord amb l'Ordre ECO/212/2021, d'11 de novembre, per la qual es regulen diversos aspectes relatius a la publicació de la llista de persones deutores amb la hisenda pública de la Generalitat de Catalunya per deutes i sancions tributaris.
- Explotar els resultats dels controls de qualitat que mesuren l'eficiència dels serveis prestats per l'Agència, amb l'objectiu de la millora contínua. En concret, els resultats del conjunt d'enquestes digitals permanents associades tant a la informació i continguts de la seu electrònica com a la finalització dels diferents tràmits telemàtics i dels serveis de consulta i suport informàtic, incloent-hi també tràmits concrets com ara els relacionats amb l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.

- Promoure les adaptacions normatives necessàries per adequar els procediments tributaris als requeriments derivats de la posada en funcionament de nous tràmits telemàtics.
- Assegurar l'eficàcia de l'ús de la informació tributària obtinguda, la utilitat dels serveis d'informació i assistència i dels procediments de control i comprovació, de forma coordinada i amb respecte ple a la normativa tributària i al Reglament europeu de protecció de dades.
- Implementar els circuits de tramitació i els procediments tributaris dels nous tributs que aprovi el Parlament de Catalunya.
- Reforçar les funcions de gestió, inspecció i recaptació, mitjançant el dimensionament i la dotació dels recursos necessaris per prevenir i reduir eficaçment el frau fiscal i prestar assistència al contribuent.
- Elaborar el Pla de control tributari i la coordinació de les actuacions emmarcades en els procediments de gestió, inspecció i recaptació.