

<b>DENUNCIA</b>
<b>Código expediente: 2021/DEN/179</b>
<b>Objeto de la denuncia:</b>
Falta de resolución de una solicitud de devolución de un ingreso indebido
<b>Naturaleza de la actuación:</b>
Investigación e informe abreviado
<b>Fecha de comunicación de actuaciones</b>
11 de marzo de 2022
<b>Resultados de la actuación:</b>
<p>Las conclusiones y recomendaciones recogidas en el informe son las siguientes:</p> <p><b>CONCLUSIONES</b></p> <p>Primera- En la tramitación del expediente de devolución de ingresos indebidos objeto de la denuncia se evidencia un incumplimiento del artículo 104.1 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, ya que, transcurridos más de nueve meses desde su solicitud, todavía no se había emitido la Resolución correspondiente, sin que el expediente haya estado paralizado, en ningún momento, por causas atribuibles al interesado.</p> <p>Segunda- De la información facilitada por la propia Dirección Territorial de Agricultura de Valencia (DATV) se infiere, que existe un incumplimiento continuado del plazo de resolución de estos expedientes, ya que, de la información facilitada por la DTAV se evidencia, que el tiempo de tramitación de algunos de ellos supera los 6 meses establecidos en la normativa vigente.</p> <p>Tercera- Si bien se dio formación a los usuarios, que tramitan en la aplicación de gestión para la devolución de ingresos indebidos (TIRANT el modelo 756), en el mes de junio de 2020, las personas que en la actualidad están tramitando los expedientes no han recibido ninguna formación sobre el funcionamiento de la aplicación.</p> <p>Cuarta- La Agencia Tributaria Valenciana (ATV) no ha habilitado la recepción del aviso de las solicitudes telemáticas, lo que probablemente, ha sido la causa de los importantes retrasos en la tramitación de algunos expedientes que se presentan por la vía telemática.</p> <p>Quinta- El retraso en la gestión de estos expedientes de devolución de ingresos indebidos tiene un impacto directo negativo en la imagen que la Generalitat transmite a la ciudadanía, máxime cuando la tramitación se puede realizar totalmente telemática, lo que supone una menor carga de trabajo para el gestor.</p>
<p><b>RECOMENDACIONES</b></p> <p>Recomendar a la DTAV lo siguiente:</p> <p>Primera- Que solicite a la ATV la formación de las personas que actualmente gestionan estos expedientes, así como que se les habilite la recepción de avisos de entrada de solicitudes por la vía telemática.</p> <p>Segunda- Que designe un responsable de la tramitación de estos expedientes con nivel jerárquico suficiente para garantizar el cumplimiento del plazo de tramitación de 6 meses que contempla la normativa vigente.</p> <p>Recomendar a la ATV lo siguiente:</p> <p>Primera- Como responsables funcionales de la aplicación TIRANT, deberían realizar una adecuada gestión de usuarios, solicitando anualmente a todas las consellerias y entidades, que gestionan la aplicación TIRANT,</p>

la actualización de los usuarios de gestión.

Por otra parte, también sería necesario que la ATV confeccionara cursos de formación on line a través de la plataforma de formación del IVAP de tal forma, que todos los usuarios de la aplicación TIRANT pudieran realizar cursos de reciclaje, que les permitiera tener un mayor conocimiento del funcionamiento de la aplicación y por consiguiente un mayor rendimiento en la gestión de los expedientes, que contribuiría a reducir los tiempos de gestión y evitar, por consiguiente, el actual incumplimiento de los plazos que contempla la normativa vigente.

Segunda- Facilitar a los usuarios la recepción de un aviso de las solicitudes telemáticas que se reciben para evitar retrasos en el inicio de la gestión de los expedientes.

Asimismo, y para evitar el impacto negativo en la imagen de la Generalitat, que se origina con el incumplimiento de los plazos de gestión, sería recomendable, que se habilitaran avisos a los usuarios, de los expedientes que hubieran superado al menos un 75% del plazo de resolución establecido en la normativa vigente.