



Premio a la innovación en la gestión pública

La Agencia Tributaria recibe el premio de Política Territorial y Función Pública a la innovación por el servicio 'DIVA' de devolución del IVA a viajeros

- Casi 60 aeropuertos, puertos y aduanas terrestres cuentan ya con este sistema de validación electrónica para el sellado de documentos a los viajeros con derecho al reembolso del IVA
- Con motivo del 'Brexit', y al objeto de facilitar la devolución del impuesto a los ciudadanos británicos, la Agencia ha reforzado las aduanas más afectadas con 38 nuevos kioscos DIVA

6 de abril de 2021.- La Agencia Tributaria ha recibido hoy el Premio a la Innovación en la Gestión Pública que otorga el Ministerio de Política Territorial y Función Pública por la digitalización del proceso de devolución del IVA a viajeros ('DIVA'). El sistema se encuentra ya implantado en 58 aeropuertos, puertos y aduanas terrestres de España para facilitar el reembolso del impuesto a viajeros no residentes en la Unión Europea.

El ministro de Política Territorial y Función Pública, Miquel Iceta, ha entregado el galardón al director general de la Agencia Tributaria, Jesús Gascón, en el marco de la XIII edición de los 'Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública', celebrada en Madrid.

Con este galardón se reconoce como práctica innovadora en la gestión pública la digitalización completa del proceso de devolución de IVA a viajeros y la consiguiente superación de los inconvenientes que suponía a

los turistas extracomunitarios el antiguo sistema manual para el sellado de los documentos acreditativos del derecho al reembolso del impuesto.

La Agencia Tributaria ha alineado en este proyecto la necesaria labor del control tributario y aduanero y su compromiso de servicio público, creando un proceso de alto valor añadido dentro del turismo de compras.

Facilidades al pequeño comercio

Un elemento esencial en el proyecto 'DIVA', que entró en funcionamiento hace ahora más de cuatro años, ha sido la creación de un modelo sensible a las necesidades del pequeño comercio. La Agencia Tributaria ha establecido un sistema digital que permite a todo tipo de empresas, con independencia de su capacidad tecnológica, el fácil acceso a los beneficios comerciales de la devolución del IVA a viajeros. En este sentido, el 96% de los comercios que facilitan el uso del DIVA a los viajeros son pequeñas y medianas empresas (el 49%, microempresas).

El sistema 'DIVA' ha tenido como pilar básico la colaboración estratégica entre el sector público y el sector privado para conjugar las necesidades del comercio, las instituciones portuarias y aeroportuarias, las instituciones públicas con competencias en el sector turístico y de comercio, y los propios turistas que nos visitan cada año.

Refuerzo por el Brexit

Con motivo de la entrada en vigor efectiva del 'Brexit', el pasado 1 de enero, la Agencia Tributaria reforzó con 38 nuevos kioscos 'DIVA' las aduanas más afectadas por el movimiento de viajeros con origen o destino Reino Unido, a los efectos de facilitar la devolución del impuesto a los ciudadanos británicos.

El sistema de devolución es muy sencillo. El viajero efectúa las compras en una tienda que ofrezca el formulario electrónico DIVA (de uso obligatorio desde el año 2019), la tienda le entrega un documento de reembolso con un código de barras o código QR y el viajero valida ese documento en un kiosco 'DIVA' sin necesidad de acudir a una oficina de Aduanas. Finalmente, con el documento validado, puede solicitar el reembolso en una empresa colaboradora o directamente a la tienda.