COMPROMISOS E INDICADORES DE RECAUDACIÓN Y SERVICIOS TRIBUTARIOS

La Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios se compromete a desarrollar su actividad conforme a los siguientes compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento, cuya evaluación durante el año 2016 es la siguiente.

SERVICIO: Información generalizada de forma presencial, telefónica, vía correo electrónico y a través de la página web de los servicios, oficinas y organización de la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios, así como información tributaria (presencial y a través de la Oficina Virtual) de los diferentes impuestos, tasas y demás tributos municipales.

***COMPROMISO**: Asesorar de forma especializada, con un lenguaje claro y preciso, sobre cualquier materia relacionada y fijar una fecha de respuesta en el caso en que no se pueda informar en el momento.*

- ***INDICADOR**:* En el año 2016 se realizaron 170 consultas a través del módulo de Sugerencias y Reclamaciones de la web de la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios. De forma resumida, los temas sobre los que se realizaron las mismas son los siguientes:

Formas de pago	*3*
Otras consultas generales	*12*
Consulta tributaria	*15*
Cálculo de cuotas o importes	*2*
Cambios de domicilio	*6*
Envío de documentos	*16*
Otras al Dpto. de Atención al contribuyente	*4*
Pagos en voluntaria	*5*
Envío justificantes de pago	*13*
Domiciliación	*24*
Plan personalizado de pago	*19*
Otras al Dpto. de Gestión Recaudatoria	*6*
Titularidades	*2*
Objeto tributario	*3*
Otras al Dpto. de Gestión Censal	*4*
Consulta de deuda	*18*
Pago en ejecutiva	*10*
Otras al Dpto. de Recaudación Ejecutiva	*5*
Consultas a otras áreas municipales	*2*
Consultas de Diputación	*1*
TOTAL CONSULTAS Y SUGERENCIAS	***170***

***COMPROMISO**: Informar de los plazos de pago en periodo voluntario y del calendario de contribuyente.*

- ***INDICADOR**: Publicación y difusión en los medios de comunicación locales durante el periodo voluntario.*
  Se realizaron campañas de publicidad recordatorias de los plazos de pago voluntario en Diario de Jerez y Viva Jerez (prensa escrita), Diario de Jerez e Información Jerez (prensa digital), Onda Jerez Radio y Televisión, así como en la web de la Oficina de Recaudación y Servicio Tributarios durante los siguientes periodos: del 01/04/16 al 06/06/16 y del 15/09/16 al 05/12/16.

***COMPROMISO**: El tiempo medio de espera no excederá de 10 minutos.*

- ***INDICADOR**:* Durante el año 2016 se realizaron 74.697 atenciones en las oficinas y el tiempo medio de espera fue de 0:06:58

***COMPROMISO**: El 80% de las personas deben ser atendidas en un máximo de 15 minutos.*

- ***INDICADOR**:* El porcentaje de personas atendidas en 2016 en menos de 15 minutos ha sido del 85,39%.

***COMPROMISO**: Asistencia en la confección de las autoliquidaciones tributarias y declaraciones para su pago por cualquier medio establecido.*

- ***INDICADOR**:* En el año 2016 se presentaron 13.354 autoliquidaciones.

SERVICIO: Registro de la presentación de solicitudes, recursos, etc...

***COMPROMISO**: Se recibirá copia de la solicitud presentada debidamente registrada.*

- ***INDICADOR**:* En 2016 se realizaron 40.047 registros de entrada de los que se elaboró una lista diariamente.

***COMPROMISO**: Se dispondrá de un modelo normalizado, de utilización voluntaria, para cada trámite.*

- ***INDICADOR**:* Se dispone de acceso efectivo a dichos modelos a través de internet en la web de la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios (http://recaudacion.jerez.es/index.php?id=671) y en la Sede Electrónica (https://www.sedeelectronica.jerez.es/index.php?id=72&no_cache=1), así como físicamente n las Oficinas de Recaudación y Servicios Tributarios.

SERVICIO: Gestión y cobro por cualquier medio establecido, en periodo voluntario de Tributos y otros ingresos de Derecho Público.

***COMPROMISO**: Domiciliaciones bancarias en cualquier entidad y Plan Personalizado de Pago.*

- ***INDICADOR**:* Se han recibido 3.189 solicitudes de domiciliación de recibos de padrón en 2016 que se han sumado al total de 28.423 contribuyentes con recibos cuya gestión se ha tramitado. Las remesas gestionadas han sido las siguientes:

Remesa	Entidad	ENVÍO DE REMESA		
		Recibos	Importe	Fecha
1º Semestre	La Caixa	49.058	7.667.354,93 €	01/06/2016
2º Semestre	La Caixa	36.001	7.103.730,27 €	01/12/2016
Total		***85.059***	***14.771.085,20 €***	

Respecto al Plan Personalizado de Pago se han solicitado en este año 1.258 Planes de los 24.501 tramitados. A continuación se detallan todas las remesas tramitadas en los 5 primeros días hábiles de cada mes

Remesa	Entidad	ENVÍO DE REMESA		
		Planes	Importe	Fecha
Remesa 01 - Febrero	La Caixa	20.106	1.150.493,73 €	01/02/2016
Remesa 01 - Febrero II	La Caixa	156	8.537,51 €	02/02/2016
Remesa 02 - Marzo	La Caixa	23.359	1.848.078,46 €	01/03/2016
Remesa 03 - Abril	La Caixa	23.846	1.386.364,85 €	01/04/2016
Remesa 04 - Mayo	La Caixa	23.596	1.301.376,00 €	03/05/2016
Remesa 05 - Junio	La Caixa	24.650	1.946.030,51 €	01/06/2016
Remesa 06 - Julio	La Caixa	23.480	1.296.546,02 €	01/07/2016
Remesa 07 - Agosto	La Caixa	23.588	1.376.782,63 €	01/08/2016
Remesa 08 - Septiembre	La Caixa	24.351	1.851.570,09 €	01/09/2016
Remesa 09 - Octubre	La Caixa	23.584	1.373.421,24 €	03/10/2016
Remesa 10 - Noviembre	La Caixa	23.369	1.284.980,70 €	02/11/2016
Remesa 11 - Diciembre	La Caixa	24.404	1.907.507,23 €	01/12/2016
Total		*258.489*	*16.731.688,97 €*	

***COMPROMISO**: Pago telemático.*

- ***INDICADOR**:* Se han abonado mediante el Servicio de Pago Telemático o el TPV Virtual un total de 9.724 documentos por un importe de 1.442.105,86 euros.

***COMPROMISO**: Pago de dípticos en entidades bancarias colaboradoras.*

- ***INDICADOR**:* Se han cobrado a través de las 9 entidades bancarias colaboradoras 134.889 recibos en voluntaria por un total de 19.785.035,18 euros cuya actualización de cobro en la base de datos se ha ejecutado en un plazo máximo de 1 día.

***COMPROMISO**: Facilitar la recepción de los dípticos a través del envío de los mismos a los domicilios fiscales un mes antes de la finalización del periodo voluntario.*

- ***INDICADOR**:* Se han remitido a sus domicilios 213.917 dípticos correspondientes a 78.417 contribuyentes en el primer semestre y 45.673 dípticos de 28.736 contribuyentes en el segundo semestre.

***COMPROMISO**: En caso de domiciliación bancaria se informará de los documentos de cobro acogidos a esta forma de pago con al menos 15 días antes de su cargo en cuenta.*

- ***INDICADOR**:* Se han enviado a domicilio cartas informativas a 27.195 contribuyentes en el primer semestre y a 22.727 en el segundo.

***COMPROMISO**: Si se ha optado por el Plan Personalizado de Pago se comunicará el desglose de los documentos de cobro acogidos a esta forma de pago indicándole el importe a cargar en cuenta y los plazos según la modalidad elegida.*

- ***INDICADOR**: Se han remitido 24.485 cartas informativas con el detalle del Plan Personalizado en abril de 2016 tras la aprobación de los padrones fiscales.*

***COMPROMISO**: Pago presencial en cualquiera de las oficinas mediante tarjeta de tributos de pago no periódico o en vía ejecutiva.*

- ***INDICADOR**: Se han realizado cobros de 14.945 documentos en las oficinas mediante tarjeta de crédito o débito por un total de 1.421.979,52 euros.*

SERVICIO: Gestión y cobro en vía ejecutiva de los impuestos, tasas, precios públicos y otros ingresos de derecho público.

***COMPROMISO**: Facilitar al pago de la deuda pendiente mediante aplazamientos y fraccionamientos así como entregas a cuenta.*

- ***INDICADOR:*** Se han recibido 2.310 solicitudes de fraccionamiento y se han ejecutado un total de 2.152 fraccionamientos y 389 entregas a cuenta domiciliadas o pagos parciales. El detalle de todas las remesas es el siguiente:

Remesa	Entidad	ENVÍO DE REMESA		
		Exptes	Importe	Fecha
01 - Enero 05/01	La Caixa	1291	276.946,47 €	05/01/2016
02 - Enero 20/01	La Caixa	241	20.193,46 €	20/01/2016
01 - Febrero 05/02	La Caixa	1282	312.399,06 €	05/02/2016
02 - Febrero 20/02	La Caixa	320	34.230,23 €	20/02/2016
01 - Marzo 05/03	La Caixa	1376	315.122,48 €	05/03/2016
02 - Marzo 20/03	La Caixa	198	22.663,44 €	20/03/2016
01 - Abril 05/04	La Caixa	1359	380.038,37 €	05/04/2016
02 - Abril 20/04	La Caixa	199	23.128,90 €	20/04/2016
01 - Mayo 05/05	La Caixa	1350	781.400,21 €	05/05/2016
02 - Mayo 20/05	La Caixa	194	23.450,85 €	20/05/2016
01 - Junio 05/06	La Caixa	1338	290.174,97 €	05/06/2016
02 - Junio 20/06	La Caixa	206	24.269,47 €	20/06/2016
01 - Julio 05/07	La Caixa	1485	638.386,28 €	05/07/2016
02 - Julio 20/07	La Caixa	198	23.141,90 €	13/07/2016
01 - Agosto 05/08	La Caixa	1481	321.214,98 €	05/08/2016
02 - Agosto 20/08	La Caixa	195	47.252,08 €	20/08/2016
01 - Septiembre 05/09	La Caixa	1437	313.522,81 €	05/09/2016
02 - Septiembre 20/09	La Caixa	187	23.132,32 €	20/09/2016
01 - Octubre 05/10	La Caixa	1388	322.587,95 €	05/10/2016
02 - Octubre 20/10	La Caixa	186	24.430,56 €	20/10/2016
01 - Noviembre 05/11	La Caixa	1305	292.692,16 €	05/11/2016
02 - Noviembre 20/11	La Caixa	193	39.531,77 €	20/11/2016
01 - Diciembre 05/12	La Caixa	1361	324.249,41 €	05/12/2016
02 - Diciembre 20/12	La Caixa	193	29.562,84 €	20/12/2016
Total		***18963***	***4.903.722,97 €***	

SERVICIO: Formación de matrículas y padrones fiscales

***COMPROMISO**: Aprobación de los diferentes padrones fiscales.*

- ***INDICADOR:** Elaboración de los diferentes padrones fiscales en los 3 primeros meses del año.*
  A continuación se detalla cada uno de los padrones fiscales y su fecha de aprobación por la Junta de Gobierno Local:

	Aprobado en JGL
Tasa por la Utilización de Puestos en los Mercados de Abastos	29/01/2016
Impuesto sobre Bienes Inmuebles Urbanos	18/03/2016
Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Características Especiales	18/03/2016
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica	18/03/2016
Tasa por Aprovechamiento de la Vía Pública con Entrada de Vehículos	18/03/2016
Tasa por Ocupación de la Vía Pública con Kioskos	18/03/2016
Impuesto sobre Actividades Económicas	18/03/2016
Impuesto sobre Bienes Inmuebles Rústicos*	15/04/2016

(*) El Impuesto sobre Bienes Inmuebles Rústicos tiene un periodo voluntario de cobro único en el segundo semestre, por lo que la aprobación de su padrón es posterior.

SERVICIO: Resolución de Solicitudes de Beneficios fiscales y Recursos.

***COMPROMISO**: Facilitar información general sobre normativa tributaria local y cumplimiento de los plazos legales en cuanto al procedimiento de resolución de solicitudes y recursos respecta.*

- ***INDICADOR**:* A continuación se muestra cuadro con las solicitudes o recursos presentados y tramitados en 2016.

Entrada Solicitudes beneficios fiscales/Recursos	6.376
Resoluciones emitidas	7.033
Resoluciones correspondientes a entradas Solicitudes/Recursos	6.044

SERVICIO: Resolución de quejas y sugerencias.

***COMPROMISO**: Resolución y comunicación de las quejas / sugerencias en el plazo de 15 días.*

- ***INDICADOR:*** Todas las quejas y sugerencias relacionadas en el primer apartado de este informe han sido resueltas y comunicadas en un tiempo inferior a 15 días.

SERVICIO: Gestión de los procedimientos de notificaciones y comunicaciones en materia tributaria

***COMPROMISO**: Mantenimiento y actualización de la Base de Datos Fiscales.*

- ***INDICADOR:*** En 2016 se han realizado 1.142 altas, 5.422 modificaciones y 525 unificaciones en la base de datos fiscal.

***COMPROMISO**: Agilización y mejora continua del procedimiento de notificación.*

- ***INDICADOR:*** A continuación se detalla la relación de notificaciones tramitadas en 2016.

Firmadas	32.699
Ausentes	15.826
Desconocidos	9.272
Publicadas en BOE	29.745

SERVICIO: Gestión documental.

***COMPROMISO**: Digitalizar toda la documentación relativa al registro y a las notificaciones y asociarlas a los expedientes correspondientes.*

- ***INDICADOR:*** Número mensual de documentos digitalizados en 2016.

Enero	3.920
Febrero	3.560
Marzo	3.363
Abril	3.338
Mayo	4.705
Junio	4.095
Julio	2.780
Agosto	2.832
Septiembre	2.546
Octubre	3.210
Noviembre	4.390
Diciembre	4.280
	43.019

SERVICIO: Puesta a disposición, previa solicitud del interesado/a de su expediente con el fin de facilitar su conocimiento para hacer valer sus derechos en recursos o reclamaciones.

***COMPROMISO**: Atención de su petición en el plazo máximo de una semana.*

- ***INDICADOR:*** En 2016 se han tramitado un total de 61 solicitudes de copia de expedientes, que se han resuelto dentro del plazo establecido para ello.