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 2018 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 2018 se tramitaron 249 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:

Plazos de pago	*6*
Formas de pago	*1*
Otras consultas generales	*7*
Consulta tributaria	*23*
Cálculo de cuotas o importes	*2*
Cambios de domicilio	*3*
Envío de documentos	*55*
Otras al Dpto. de Atención al Contribuyente	*16*
Pagos en voluntaria	*12*
Envío justificantes de pago	*14*
Domiciliación	*17*
Plan personalizado de pago	*20*
Otras al Dpto. de Gestión Recaudatoria	*10*
Titularidades	*4*
Tasas	*1*
Otras al Dpto. de Gestión Censal	*7*
Consulta de deuda	*21*
Pago en ejecutiva	*15*
Otras al Dpto. de Recaudación Ejecutiva	*14*
Consultas de Diputación	*1*
TOTAL CONSULTAS Y SUGERENCIAS	***249***

***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 Servicios Tributarios durante los siguientes periodos: del 04/04/18 al 05/07/18 y del 14/09/18 al 05/12/18.

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

- ***INDICADOR**:* Durante el año 2018 se realizaron 75.267 atenciones en las oficinas y el tiempo medio de espera fue de 0:04:27

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

- ***INDICADOR**:* El porcentaje de personas atendidas en 2018 en menos de 15 minutos ha sido del 87,86%.

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

- ***INDICADOR**:* En el año 2018 se presentaron 21.053 autoliquidaciones.

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

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

- ***INDICADOR**:* En 2018 se realizaron 46.828 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*), así como físicamente en 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 3.098 solicitudes de domiciliación de recibos de padrón en 2018 que se han sumado al total de 28.409 contribuyentes con recibos cuya gestión se ha tramitado. Las remesas enviadas han sido las siguientes:

Remesa	Entidad	ENVÍO DE REMESA		
		Recibos	Importe	Fecha
1er Semestre	La Caixa	49.137	8.201.019,79 €	01/06/2018
2º Semestre	La Caixa	37.309	7.885.170,19 €	02/11/2018
Total		***87.016***	***16.086.189,98 €***	

Respecto al Plan Personalizado de Pago se han solicitado en este año 2.907 Planes de los 27.988 tramitados. A continuación se detallan todas las remesas enviadas en los 5 primeros días hábiles de cada mes:

Remesa	Entidad	ENVÍO DE REMESA		
		Exptes	Importe	Fecha
Remesa 01 - Febrero	La Caixa	23.276	1.324.086,74 €	01/02/2018
Remesa 02 - Marzo	La Caixa	26.743	2.152.023,59 €	01/03/2018
Remesa 03 - Abril	La Caixa	27.273	1.570.226,84 €	02/04/2018
Remesa 04 - Mayo	La Caixa	27.075	1.485.627,66 €	02/05/2018
Remesa 05 - Junio	La Caixa	28.147	2.405.848,34 €	01/06/2018
Remesa 06 - Julio	La Caixa	26.944	1.479.120,96 €	02/07/2018
Remesa 07 - Agosto	La Caixa	27.115	1.558.357,90 €	01/08/2018
Remesa 08 - Septiembre	La Caixa	27.827	2.302.271,54 €	03/09/2018
Remesa 09 - Octubre	La Caixa	27.068	1.556.479,03 €	01/10/2018
Remesa 10 - Noviembre	La Caixa	26.838	1.466.381,96 €	02/11/2018
Remesa 11 - Diciembre	La Caixa	27.940	2.389.687,92 €	03/12/2018
Total		***296.246***	***19.690.112,48 €***	

COMPROMISO*: Pago telemático.*

- ***INDICADOR****:* Se han abonado mediante el TPV Virtual un total de 16.662 documentos por un importe de 1.738.033,67 euros.

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

- ***INDICADOR****:* Se han cobrado a través de las 9 entidades bancarias colaboradoras 131.072 recibos en voluntaria por un total de 20.543.185,86 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 209.412 dípticos correspondientes a 84.712 contribuyentes en el primer semestre y 47.621 dípticos de 30.163 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 27.023 contribuyentes en el primer semestre y a 22.892 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 27.932 cartas informativas con el detalle del Plan Personalizado en junio de 2018 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 16.346 documentos en las oficinas mediante tarjeta de crédito o débito por un total de 1.528.414,67 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 2.039 solicitudes de fraccionamiento y se han ejecutado un total de 1.837 fraccionamientos. El detalle de todas las remesas enviadas es el siguiente:

Remesa	Entidad	ENVÍO DE REMESA		
		Exptes	Importe	Fecha
01 - Enero 05/01	La Caixa	1.258	251.414,86 €	05/01/2018
02 - Enero 20/01	La Caixa	177	53.079,79 €	20/01/2018
01 - Febrero 05/02	La Caixa	1.375	283.574,63 €	05/02/2018
02 - Febrero 20/02	La Caixa	324	65.956,07 €	20/02/2018
01 - Marzo 05/03	La Caixa	1.460	263.104,54 €	05/03/2018
02 - Marzo 20/03	La Caixa	199	78.699,73 €	20/03/2018
01 - Abril 05/04	La Caixa	1.405	276.427,91 €	05/04/2018
02 - Abril 20/04	La Caixa	192	55.905,51 €	20/04/2018
01 - Mayo 05/05	La Caixa	1.356	238.327,65 €	05/05/2018
02 - Mayo 20/05	La Caixa	192	55.137,74 €	20/05/2018
01 - Junio 05/06	La Caixa	1.315	244.253,47 €	05/06/2018
02 - Junio 20/06	La Caixa	198	57.126,36 €	20/06/2018
01 - Julio 05/07	La Caixa	1.211	315.619,08 €	05/07/2018
02 - Julio 20/07	La Caixa	213	59.526,91 €	20/07/2018
01 - Agosto 05/08	La Caixa	1.243	225.261,55 €	05/08/2018
02 - Agosto 20/08	La Caixa	208	59.192,38 €	20/08/2018
01 - Septiembre 05/09	La Caixa	1.207	237.971,71 €	05/09/2018
02 - Septiembre 20/09	La Caixa	202	61.936,12 €	20/09/2018
01 - Octubre 05/10	La Caixa	1.206	262.410,59 €	05/10/2018
02 - Octubre 20/10	La Caixa	198	58.444,87 €	20/10/2018
01 - Noviembre 05/11	La Caixa	1.195	227.111,03 €	05/11/2018
02 - Noviembre 20/11	La Caixa	181	56.628,42 €	20/11/2018
01 - Diciembre 05/12	La Caixa	1.132	224.594,13 €	05/12/2018
02 - Diciembre 20/12	La Caixa	177	56.746,51 €	20/12/2018
Total		***17.824***	***3.768.451,56 €***	

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	25/01/2018
Impuesto sobre Bienes Inmuebles Urbanos	22/03/2018
Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Características Especiales	22/03/2018
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica	22/03/2018
Tasa por Aprovechamiento de la Vía Pública con Entrada de Vehículos	22/03/2018
Tasa por Ocupación de la Vía Pública con Kioskos	22/03/2018
Impuesto sobre Actividades Económicas	22/03/2018
Impuesto sobre Bienes Inmuebles Rústicos*	10/05/2018

(*) 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 al resto.

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 2018.

Entrada Solicitudes/Recursos	5.090
Resoluciones emitidas	5.126
Resoluciones correspondientes a entradas Solicitudes/Recursos	4.457

SERVICIO: Resolución de quejas y sugerencias.

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

- ***INDICADOR:*** Todas las sugerencias y reclamaciones 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 2018 se han realizado 1.426 altas, 4.534 modificaciones y 429 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 2018.

Notificaciones físicas		120.638
Firmadas	*64.944*	
Ausentes	*33.963*	
Desconocidos	*21.731*	
Notificaciones publicadas en BOE		55.468
Notificaciones electrónicas		12.183

En 2018 se ha implantado la notificación electrónica en nuestros procedimientos de forma general.

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 2018.

Enero	4.723
Febrero	3.961
Marzo	3.960
Abril	3.795
Mayo	4.998
Junio	5.150
Julio	3.820
Agosto	2.847
Septiembre	3.198
Octubre	4.667
Noviembre	4.547
Diciembre	4.315
	49.981

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 2018 se han tramitado un total de 62 solicitudes de copia de expedientes, que se han resuelto dentro del plazo establecido para ello.