

IDENTIFICACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA
Nombre
Facilitar el cumplimiento de las deudas tributarias
Responsable (Departamento / Área / Delegación)
Área Económica
Colaboradores (internos y externos)
Tesorería Municipal, EMARSA (Recaudación), Departamento de Rentas y Exacciones, Contabilidad, Informática
Fecha de inicio
2009
Conceptos Fundamentales de la Excelencia
Mantener en el tiempo resultados sobresalientes Otros: Añadir valor para los clientes
ENFOQUE
Antecedentes
<p>El Ayuntamiento de Alcobendas fue pionero en 1997 en poner en marcha la iniciativa de racionalizar la gestión y mejorar el servicio a los contribuyentes, haciendo más fácil, más atractivo y más cómodo el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Posteriormente, en el año 2009 rediseñó este sistema de pago fiscal, que pasó a denominarse APLAZA6. Esta iniciativa se ha ido implantando paulatinamente en los últimos años en otros municipios de España.</p> <p>Por otro lado, desde la crisis iniciada en el año 2009 se detectó la dificultad de algunos contribuyentes para afrontar el pago de sus deudas pendientes; y la necesidad de ofrecerles condiciones flexibles para su pago. Esto hace que se apruebe en la Ordenanza Fiscal General una nueva regulación de los aplazamientos/fraccionamientos de pago y de sus garantías: la ampliación de los plazos de aplazamiento; los calendarios provisionales de pago; la regulación de nuevas modalidades de prestación de garantías que aseguren el pago de las deudas; o la generalización de la exención de garantías para pedir aplazamientos.</p>

También la facilitación del pago de obligaciones fiscales pasa por aumentar y universalizar los canales de información, gestión y pago de los tributos y multas municipales. Para este fin, en el año 2007 se inició un proyecto de desarrollo y profundización de los servicios de administración electrónica en la gestión de impuestos y resto de ingresos, que dio lugar a la actual Oficina Tributaria Virtual de Alcobendas (OTVA).

Igualmente hay que atender a las necesidades específicas que presentan las empresas establecidas o que prevén establecerse en el municipio. Consciente de ello, el Ayuntamiento ha ido aprobando y poniendo a disposición de los empresarios una serie de Convenios que faciliten la implantación y el desarrollo de su actividad económica en el Municipio, y al mismo tiempo, generen empleo y desarrollo entre la población local. También este ámbito se ha reforzado con una serie de medidas fiscales específicas para las empresas como el aplazamiento especial a 20 de diciembre, o las bonificaciones especiales en algunos tributos municipales.

Finalmente, una buena gestión de los ingresos también debe buscar la máxima eficacia y eficiencia en su gestión. Una recaudación eficaz y eficiente no sólo optimiza los recursos, evitando acudir a nuevas obligaciones fiscales, también reduce y previene el fraude fiscal. Por ello, en el año 2011 se inició un proceso de tecnificación en la gestión de ingresos mediante la adquisición de un nuevo aplicativo de gestión (GT-WIN) y la adopción de procesos masivos y automatizados como técnica de trabajo de la recaudación municipal. Este proceso de tecnificación se ha convertido en algo continuo, más que un fin en sí mismo en un método de actuación, que continua hoy en día con proyectos en desarrollo como SITRA (sistema integral de gestión de ingresos).

Objeto

Hacer más fácil, más cómodo, más eficaz y más eficiente el cumplimiento de las obligaciones fiscales a los ciudadanos

Objetivo/s

Los objetivos tienen una doble vertiente.

Para los ciudadanos y empresas:

- 1) Facilitar al máximo la información y los medios para el cumplimiento de

sus obligaciones fiscales.

- 2) Reducción de la presión fiscal real, por reducción en la cuota y posibilidad de bonificaciones por domiciliación de pago de recibos completos o fraccionados sin intereses en la modalidad APLAZA 6.
- 3) Potenciación de la autonomía y capacidad de decisión de ciudadanos y empresas, al permitirles optar por distintas alternativas.
- 4) Hacerles partícipes del cumplimiento de las obligaciones fiscales como una buena conducta ciudadana.

Para el Ayuntamiento:

- 1) Aumentar la eficacia y la eficiencia recaudatoria.
- 2) Optimizar recursos evitando trámites administrativos posteriores o subsiguientes.
- 3) Tecnificar la gestión, y acercarla al ciudadano.
- 4) Optimizar la gestión de tiempo y costes para ambas partes, mediante el incremento de las domiciliaciones.

DESPLIEGUE
<ol style="list-style-type: none">1) Implantación de la Oficina Tributaria Virtual de Alcobendas (OTVA).2) Obtención de un nivel de recaudación cercano al 100%.3) Aplaza 6: Fusionar toda la deuda de cobro periódico, fraccionarla en 6 pagos, y bonificarla con el 1% de descuento por la domiciliación de las cuotas.4) Posibilidad para las empresas del municipio de aplazar la deuda para su pago el día 20 de diciembre de cada año con una bonificación de entre el 2 y el 5%.5) Aumento continuo de la eficiencia en la recaudación ejecutiva desde el año 2012 (incremento de resultados y reducción de costes)
EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none">- Estadísticas de uso de OTVA- Memorias de Recaudación y del Área Económica- Brújula Económica- Convenios para Empresas- Liquidación del Presupuesto

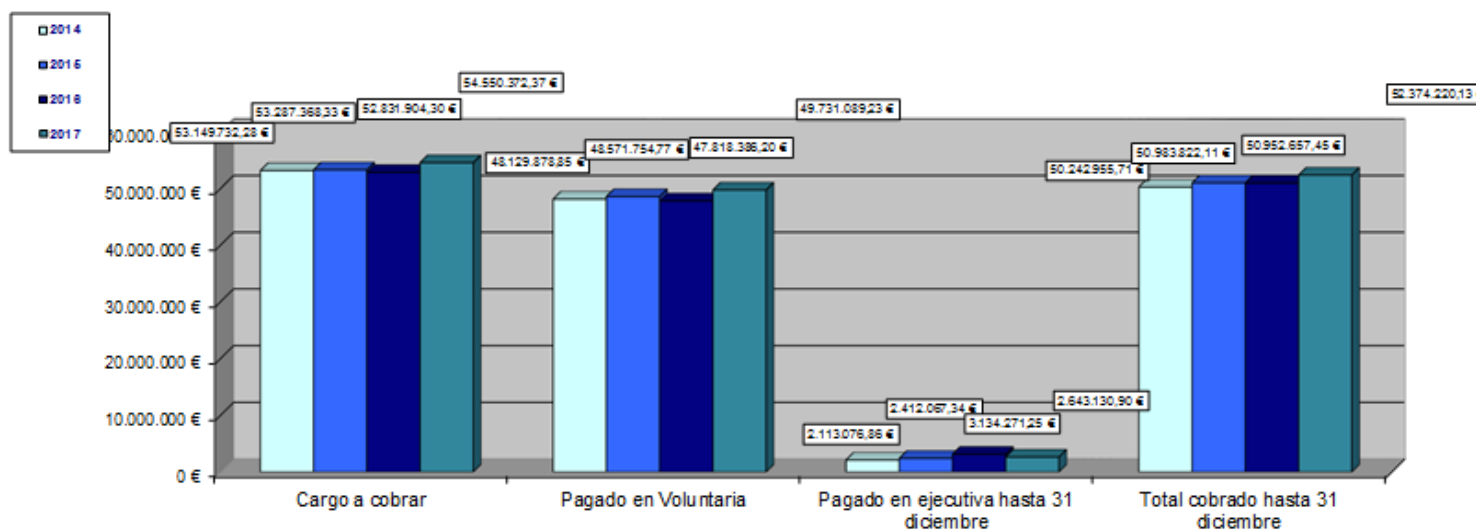
-

RESULTADOS

- Oficina Tributaria Virtual de Alcobendas (OTVA): Las estadísticas de uso muestran un crecimiento exponencial de los datos de acceso, información y pago por parte de los ciudadanos a este entorno específico.
- Porcentajes de recaudación que superan el 95% del total de ingresos a gestionar, como se pone de manifiesto en las Memorias de Recaudación (gráfico “porcentajes de cobro de padrones”).
- Aumento continuo de la recaudación obtenida en periodo ejecutivo de cobro, como se pone de manifiesto en las Memorias de Recaudación de los (gráfico “Recaudación en Ejecutiva”).
- Aumento continuo en las domiciliaciones como modo de pago de los tributos (gráfico “Porcentaje Domiciliaciones”).
- Aumento continuo en el programa fiscal “APLAZA6” (Gráfico incremento APLAZA6).

PORCENTAJES DE COBRO EN PADRONES (VOLUNTARIA Y EJECUTIVA DEL EJERCICIO)

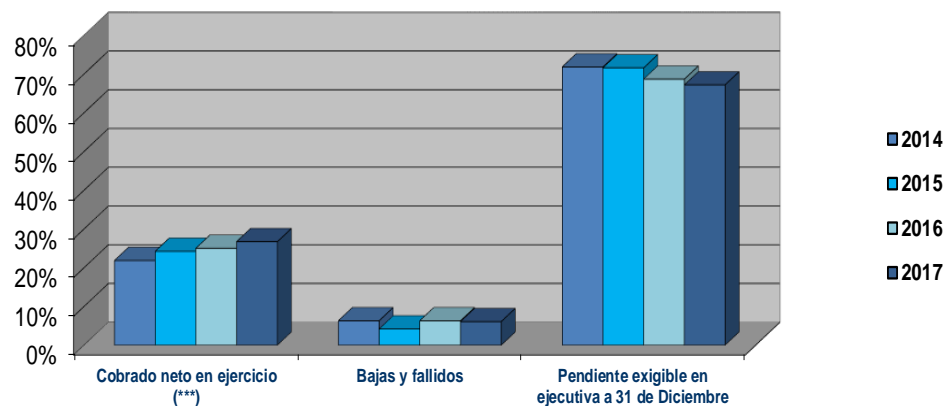
	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%	
Cargo a cobrar	53.149.732,28 €		53.287.368,33 €		52.831.904,30 €		54.550.372,37 €		↓
Pagado en Voluntaria	48.129.878,85 €	90,56%	48.571.754,77 €	91,15%	47.818.386,20 €	90,51%	49.731.089,23 €	91,17%	↑
Pagado en ejecutiva hasta 31 diciembre	2.113.076,86 €	3,98%	2.412.067,34 €	4,53%	3.134.271,25 €	5,93%	2.643.130,90 €	4,85%	↓
Total cobrado hasta 31 diciembre	50.242.955,71 €	94,53%	50.983.822,11 €	95,68%	50.952.657,45 €	96,44%	52.374.220,13 €	96,01%	↓



RECAUDACIÓN EN EJECUTIVA AÑOS 2014 , 2015 , 2016 y 2017

	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%
Total importe exigible en ejecutiva durante 2016	33.321.829,06 € (*)	100,00%	34.326.724,60 € (*)	100,00%	35.133.021,08 € (*)	100,00%	33.048.772,53 € (**)	100,00%
Cobrado neto en ejercicio (***)	7.283.537,94 €	21,86%	8.315.986,13 €	24,23%	8.788.274,53 €	25,01%	8.829.898,33 €	26,72%
Bajas y fallidos	2.102.864,54 €	6,31%	1.434.327,97 €	4,18%	2.214.929,33 €	6,30%	2.012.738,20 €	6,09%
Pendiente exigible en ejecutiva a 31 de Diciembre	23.935.426,58 €	71,83%	24.576.410,50 €	71,60%	24.129.817,22 €	68,68%	22.206.136,00 €	67,19%

PORCENTAJE DE REALIZACIÓN DE EJECUTIVA



(*) Este dato refleja el importe exigible en apremio a 31 de diciembre del año anterior, más los cargos exigibles en apremio generados durante el año en curso.

(**) Este dato refleja el importe exigible en ejecutiva a 31 de diciembre del año anterior, más los cargos exigibles en ejecutiva generados durante el año en curso.

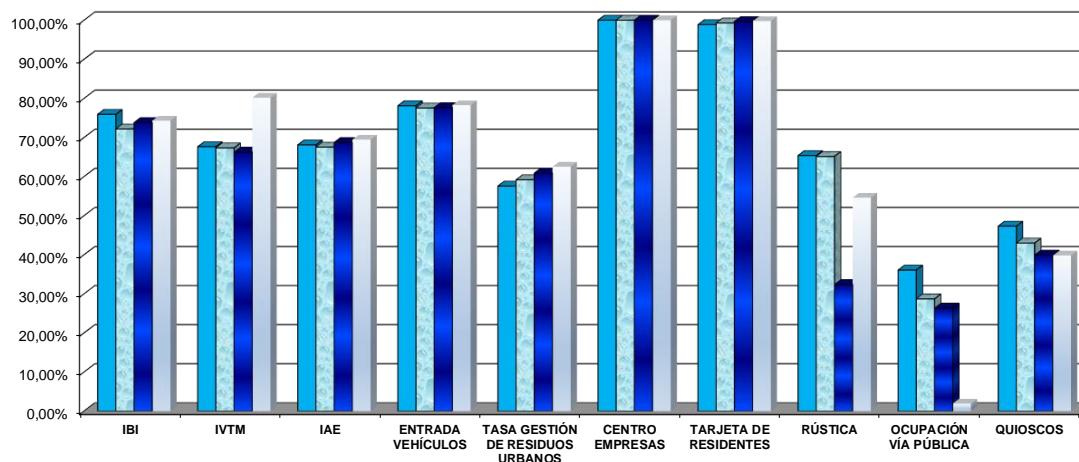
(***) En el dato de cobro no se incluyen los ingresos duplicados y anulados porque, ordinariamente, son objeto de devolución.

PORCENTAJE DOMICILIACIONES

Incluye domiciliados con y sin bonificación; acogidos al programa "Aplaza 6"; y aplazados por convenio al 20 de diciembre.

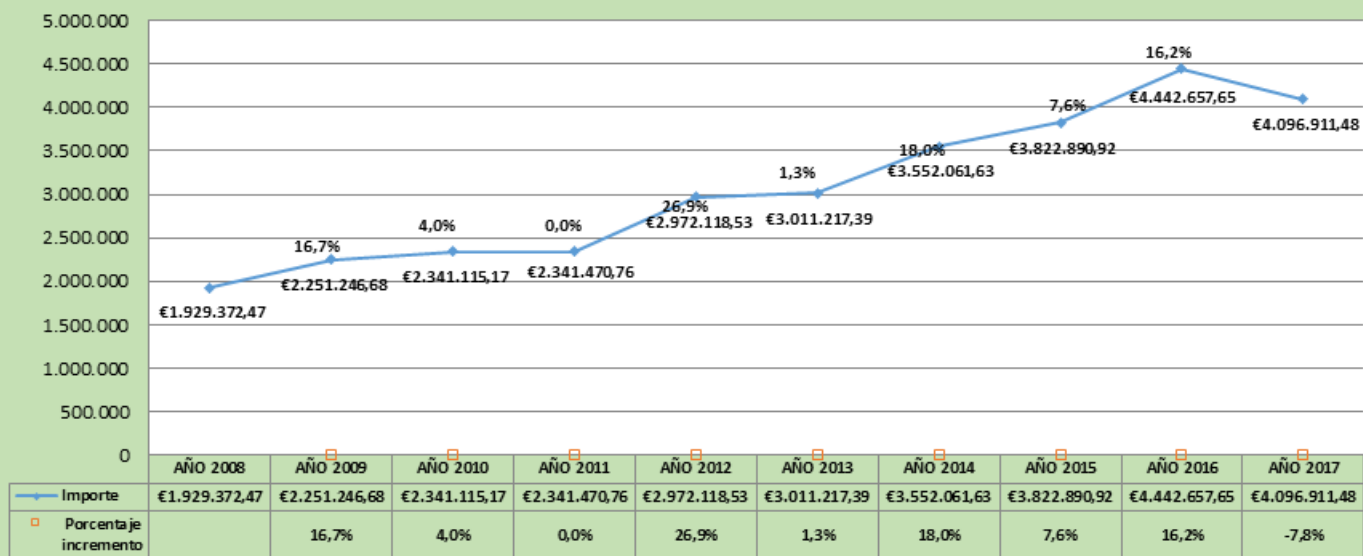
	2014	2015	2016	2017	
IBI	75,91%	72,17%	73,81%	74,30%	↑
IVTM	67,65%	67,34%	66,27%	80,17%	↑
IAE	68,11%	67,53%	68,70%	69,44%	↑
ENTRADA VEHÍCULOS	78,13%	77,53%	77,65%	78,26%	↑
TASA GESTIÓN DE RESIDUOS URBANOS	57,57%	59,19%	60,88%	62,52%	↑
CENTRO EMPRESAS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
TARJETA DE RESIDENTES	98,87%	99,30%	99,66%	99,77%	↑
RÚSTICA	65,39%	65,14%	32,40%	54,59%	↑
OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA	36,08%	28,71%	26,36%	1,91%	↓
QUIOSCOS	47,32%	42,99%	39,92%	39,82%	↓
PORCENTAJE DE DOMICILIACIÓN SOBRE COBRO VOLUNTARIA DE PADRONES	73,56%	70,86%	72,01%	72,59%	

PORCENTAJE DE DOMICILIACIONES SOBRE TOTAL CARGO (2013-2016)



IMPORTE RECIBOS PAGADOS APLAZA6										
CONCEPTO	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
IBI	1.594.451,74 €	1.898.727,12 €	1.943.429,27 €	1.951.241,16 €	2.574.068,82 €	2.581.252,12 €	3.110.189,93 €	3.329.143,71 €	3.920.309,90 €	3.575.709,59 €
TASA ENTRADA VEHICULOS	78.030,05 €	70.142,28 €	74.529,99 €	71.862,71 €	74.304,33 €	93.643,76 €	98.300,21 €	97.817,21 €	102.438,18 €	97.523,06 €
IVTM	219.162,75 €	237.768,98 €	270.436,09 €	264.434,01 €	271.794,80 €	288.479,81 €	297.890,37 €	349.795,50 €	369.388,45 €	369.925,62 €
TGRU	37.126,14 €	43.981,18 €	51.092,70 €	51.417,91 €	48.395,52 €	44.891,84 €	41.447,35 €	41.695,11 €	43.681,42 €	47.199,21 €
TASA QUIOSCOS	601,79 €	627,12 €	627,12 €	1.261,78 €	1.734,72 €	438,66 €	918,27 €	696,78 €	696,78 €	- €
TASA TARJETA RESIDENTES	- €	- €	1.000,00 €	1.253,19 €	1.820,34 €	2.511,20 €	3.315,50 €	3.742,61 €	4.126,92 €	4.537,00 €
TOTALES	1.929.372,47 €	2.251.246,68 €	2.341.115,17 €	2.341.470,76 €	2.972.118,53 €	3.011.217,39 €	3.552.061,63 €	3.822.890,92 €	4.442.657,65 €	4.096.911,48 €
		16,7%	4,0%	0,0%	26,9%	1,3%	18,0%	7,6%	16,2%	-7,8%

Gráfico incremento importe recibos pagados APLAZA6



PERSONA DE CONTACTO	
Nombre:	Beatriz Rodríguez Puebla Interventora General - Directora Área Económica
Dirección:	Plaza Mayor 1 - 28100 Alcobendas (Madrid)
Teléfono:	91 659 76 00 Ext. 7653
E-mail:	brodriguez@aytoalcobendas.org
Nombre:	Isidro Valenzuela Villarrubia Tesorero Municipal
Dirección:	Plaza Mayor 1 - 28100 Alcobendas (Madrid)
Teléfono:	91 659 76 00 Ext. 7654
E-mail:	ivalenzuela@aytoalcobendas.org

Edición: 02/07/2018