

**EL TITULAR ACCIDENTAL DEL ÓRGANO DE APOYO A LA SECRETARÍA DEL CONSEJO DE GOBIERNO INSULAR DEL EXCMO. CABILDO INSULAR DE LANZAROTE.-**

**CERTIFICA:** Que el Consejo Rector de la Red Tributaria de Lanzarote, en sesión ordinaria celebrada el día 28 de mayo de 2020, adoptó, entre otros, el acuerdo que se transcribe a continuación:

**6.- APROBACIÓN, SI PROCEDE, DEL PLAN DE ACCIÓN 2020.- EXPEDIENTE 215/2020.**

A su lectura y por unanimidad de los miembros presentes, se acordó aprobar la propuesta de la Presidenta Delegada en relación a la aprobación de el Plan de Acción 2020 del Organismo Autónomo Insular de Gestión de Tributos de Lanzarote.

**“ÍNDICE**

<b>1. ASESORÍA JURÍDICA Y RECURSOS HUMANOS</b>	<b>4</b>
1.1. Número de expedientes cerrados en el ejercicio.....	4
1.2. Autoevaluación de transparencia por el comisionado del gobierno de canarias.....	5
1.3. Implicación y disponibilidad fuera del horario laboral ante las necesidades del servicio sin ajustarse a tiempo.....	5
1.4. Implicación y disponibilidad en períodos de mayor actividad.....	6
<b>2. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Mejora de las tesorerías de la isla (I).....	6
2.2. Mejora de las tesorerías de la isla (II).....	7
2.3. Mejora del periodo medio de pago (PMP) en las operaciones comerciales. .	7
2.4. Implantación de novedades tecnológicas que se determinen.....	8

2.5. Implicación y disponibilidad fuera del horario laboral ante las necesidades del servicio sin ajustarse a tiempo.....	8
2.6. Implicación y disponibilidad en períodos de mayor actividad.....	9
<b>3. GESTIÓN CATASTRAL</b>	<b>9</b>
3.1. Reducción del tiempo medio de espera en oficina.....	10
3.2. Reducción de tiempo medio de resolución de expedientes.....	11
3.3. Mejora en la calidad en la prestación de servicios: registro actualizado de expedientes catastrales de alteración física.....	15
3.4. Resolución de expedientes con antigüedad superior a 12 meses.....	17
3.5. Lucha contra el fraude fiscal (I).....	19
3.6. Lucha contra el fraude fiscal (II): reducción del coste de personal en relación con la deuda generada.....	22
3.7. Actividad diaria. Higiene digital y optimización de datos.....	25
3.8. Implicación y disponibilidad en períodos de mayor actividad.....	25
3.9. Resolución de expedientes por Empleado Público.....	26
<b>4. GESTIÓN TRIBUTARIA</b>	<b>27</b>
4.1. Reducción del tiempo medio de resolución de expedientes.....	27
4.2. Reducción coste de actividad del departamento por deuda generada.....	28
4.3. Resolución de expedientes con antigüedad superior a 12 meses.....	29
4.3.1. Disminución número de expedientes con antigüedad superior a 12 meses relativos al IIVTNU.....	29
4.3.2. Resolución tipo de expediente distinto de IIVTNU de más de 12 meses	30
4.4. Fijación de un periodo específico de carga de trabajo del Departamento de Gestión e Inspección Tributaria para la optimización de los recursos.....	31
4.5. Resolución de expedientes por Empleado Público.....	31
<b>5. RECAUDACIÓN</b>	<b>31</b>
5.1. Resolución expedientes de más de 12 meses.....	32



5.2. Reducción coste del departamento por deuda gestionada.....	32
5.3. Agilidad en las devoluciones.....	34
5.4. Incremento de actuaciones de oficio de gestión de deuda pendiente.....	34
5.5. Ejecución y seguimiento de convenios.....	35
5.6. Implicación y disponibilidad en períodos de mayor actividad.....	35
5.7. Mejora continua del departamento de recaudación ejecutiva.....	36
<b>6. OFICINAS TERRITORIALES</b>	<b>36</b>
6.1. Reducir el tiempo medio de espera en oficina.....	36
6.2. Aumento Planes Personalizados de Pago y Domiciliaciones.....	37
6.3. Mejorar la satisfacción ciudadana en la atención presencial.....	38
6.4. Mejorar la satisfacción ciudadana en la atención presencial a través de evitar la excesiva burocracia.....	39
6.5. Higiene digital y optimización de datos.....	41
<b>7. DIRECCIÓN</b>	<b>42</b>
5.1. Asegurar el cumplimiento de todos los objetivos de todas las áreas.....	42
5.2. Adecuación de la RPT a la estructura real del Organismo.....	42
5.3. Disponibilidad.....	42
<b>8. OBJETIVOS COMUNES A TODAS LAS ÁREAS</b>	<b>43</b>
8.1. Reducción del absentismo.....	43
8.2. FORMACIÓN DEL PERSONAL.....	44
8.3. CALIDAD DEL SERVICIO.....	45

## INTRODUCCIÓN

A resultas de la Memoria presentada, se propone como Plan de Acción Anual que permita mejorar la gestión del Organismo en los sucesivos ejercicios fiscales. El presente Plan se presenta elaborado con la participación directa de los responsables



de todas las Áreas, quienes a su vez han tenido en cuenta la participación de sus equipos. Es, pues, un Plan colaborativo, exigente pero alcanzable que busca la materialización de los objetivos estratégicos del Plan de Mejora para la gestión integral territorial de los tributos en la isla de Lanzarote. Por esa razón, se han sacrificado cuestiones de estilo con vistas a respetar las aportaciones elaboradas por cada área. El plan de acción debe leerse dentro del contexto marcado por la Memoria del ejercicio, que pone de manifiesto los aspectos a mejorar del Organismo y la propuesta de Instrucción para la evaluación objetiva del desempeño, ya que el propio plan de acción hace referencia al sistema de puntos en el que se basa la Instrucción. Cada empleado parte a principio de año con 100 puntos que se reducen o no a medida de que se vayan cumpliendo los objetivos previstos, perdiendo un total de 50 puntos en caso de incumplimiento de objetivos grupales y de otros 50 en caso de incumplimiento de objetivos individuales. De la misma manera, pueden conservarse el total de los 100 puntos en caso de cumplirse los objetivos y además pueden ganarse 30 puntos más si se cumplen una serie de objetivos individuales comunes. Este sistema fue el elegido por el Ayuntamiento de los Realejos que goza de un premio de excelencia (<https://www.canariasdiario.com/los-realejos-recibe-el-premio-a-la-excelencia-en-recursos-humanos-de-canarias-2019>)

## 1. ASESORÍA JURÍDICA Y RECURSOS HUMANOS

2.

### 1.1. Número de expedientes cerrados en el ejercicio

Se detalla el número de expedientes que han sido dados de alta en el ejercicio 2019, en el Departamento de AJ y RRHH en la plataforma Gestiona:

Número de expedientes abiertos: 268

Número de expedientes cerrados: 169

Expedientes pendientes: 99

Porcentaje resueltos: 63,05%

Se ha resuelto un porcentaje del 63,05% de expedientes abiertos, de modo que se fija como objetivo grupal del Departamento no bajar de dicho porcentaje durante el



ejercicio 2020. En caso de ser un resultado peor, el máximo de puntos a detraer será 25.

- Porcentaje > 30 %: -25
- Porcentaje entre 25 y 20%: -10
- Porcentaje < 20%: 0

## 1.2. Autoevaluación de transparencia por el comisionado del gobierno de canarias

Según el Informe Anual (2018) de Evaluación del Cumplimiento de la Ley 12/2014, de Transparencia de Canarias, el OAIGT obtuvo una puntuación de 2,97 sobre 10, siendo la calificación “muy mejorable”.

Se fija como objetivo que para 2020 subir la calificación a “buena”, con la puntuación de 6,00 o superior:

- Puntuación < 5,00: -25
- Puntuación entre 5,01 y 5,99: -10
- Puntuación entre 6,00 y 10: 0

Todo el equipo de trabajo se verá afectado por el incumplimiento de estos objetivos, ya que todas las tareas son grupales.

## 1.3. Implicación y disponibilidad fuera del horario laboral ante las necesidades del servicio sin ajustarse a tiempo

El objetivo es asegurar la disponibilidad del responsable del área para garantizar respuesta inmediata fuera del horario laboral.

El responsable de área que no demuestre mediante medios de control de uso de pantalla u otros sistemas de registros de datos su disponibilidad fuera del horario laboral perderá 10 puntos.

#### 1.4. Implicación y disponibilidad en períodos de mayor actividad

El objetivo es garantizar una respuesta inmediata ante cualquier incidencia por parte de los miembros del equipo que no ostenten la condición de responsables circunscrito al proceso de pago de nóminas y en los casos de ausencia del responsable.

## 2. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

### 2.1 Mejora de las tesorerías de la isla (I)

Extraído del objetivo estratégico del Plan de mejora para la gestión Integral de los Tributos: “4. Mejorar relaciones interadministrativas”.

**Objetivo General:** Resolver los expedientes de pago a los Ayuntamientos y Entidades delegantes en un corto periodo de tiempo.

**Objetivo específico:** El pago de los expedientes de “liquidación de la recaudación ejecutiva y liquidaciones de ingreso directo de tributos municipales” deberá realizarse en los 20 días hábiles siguientes a la generación del Decreto de la liquidación correspondiente.

**Periodo de evaluación:** 01/03/2020 a 31/12/2020

**Penalizaciones:** Cada día hábil que se retrase el pago de la liquidación se penalizará con la pérdida de 1 punto hasta -20.

### 2.2. Mejora de las tesorerías de la isla (II)

**Extraído del** objetivo estratégico del Plan de mejora para la gestión Integral de los Tributos: “4. Mejorar relaciones interadministrativas”.

**Objetivo General:** Resolver los expedientes de pago a los Ayuntamientos y Entidades delegantes en un corto periodo de tiempo.

**Objetivo específico:** El pago de los expedientes de “entregas a cuenta de la recaudación de los padrones” deberá realizarse en los primeros 10 días hábiles del mes correspondiente.

**Periodo de evaluación:** 01/03/2020 a 31/12/2020

**Penalizaciones:** Cada día hábil que se retrase el pago de la entrega a cuenta se penalizará con la pérdida de 1 punto hasta -20.

### 2.3. Mejora del periodo medio de pago (PMP) en las operaciones comerciales

Lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

**Objetivo General:** Resolver los expedientes de pago a los proveedores y acreedores en un corto periodo de tiempo.

**Objetivo específico:** Conseguir un plazo de pago desde la conformidad de la factura inferior a 30 días.

**Periodo de evaluación:** 01/01/2020 a 31/12/2020

**Penalizaciones:** Los tramos a penalizar en los casos en los que se supere el PMP medio anual de 30 días por causas imputables al Departamento son:

PMP medio anual de 31 a 35 días -1 punto.

PMP medio anual de 36 a 40 días -2 puntos.

PMP medio anual de 41 a 45 días -3 puntos.

PMP medio anual de 46 a 50 días -4 puntos.

PMP medio anual >50 días -5 puntos.

### 2.4. Implantación de novedades tecnológicas que se determinen

Dentro del ámbito del objetivo estratégico del Plan de mejora para la gestión Integral de los Tributos: *“1. Crear un Organismo Autónomo sostenible que garantice la participación de los Ayuntamientos y que sea justo, transparente y eficaz”*.

**Objetivo General:** Lograr una información contable depurada, automatizada y actualizada.

**Objetivo específico:** Realizar la interconexión entre el Sistema de Información Tributaria y el módulo de Otros Entes de Sicalwin.

**Periodo de evaluación:** 01/03/2020 a 31/12/2020

**Penalizaciones:** El incumplimiento por causas imputables a este Departamento se penalizará con la pérdida de -5.

Todo el equipo de trabajo se verá afectado por el no cumplimiento de estos objetivos, ya que todas las tareas son grupales.

### 2.5. Implicación y disponibilidad fuera del horario laboral ante las necesidades del servicio sin ajustarse a tiempo

El objetivo es asegurar la disponibilidad del responsable del área para garantizar respuesta inmediata fuera del horario laboral.

El responsable de área que no demuestre mediante medios de control de uso de pantalla u otros sistemas de registros de datos su disponibilidad fuera del horario laboral perderá 10 puntos.

### 2.6. Implicación y disponibilidad en períodos de mayor actividad

El objetivo es garantizar una respuesta inmediata ante cualquier incidencia por parte de los miembros del equipo que no ostenten la condición de responsables circunscrito al proceso de pago de nóminas, cierre contable y en los casos de ausencia del responsable.

## 3. GESTIÓN CATASTRAL

**Estructura Departamento a efectos de valoración de objetivos:**

El Departamento de Catastro, a diferencia del resto de Departamentos Gestión y Recaudación, dispone dentro del personal incorporado, de todas las categorías enumeradas en el RPT del Organismo.

Grupo	Denominación
I	Personal Auxiliar Administrativo C2
II	Personal Agentes C1
III	Técnicos medios A2
IV	Técnicos superiores A1
V	B

Esta situación requiere especial atención en la evaluación del desempeño.

Para el ejercicio 2020 se marcan como objetivos:

### 3.1. Reducción del tiempo medio de espera en oficina

Con la incorporación del personal de primera línea de asistencia en el Departamento en el mes de diciembre, no se ha podido recoger un valor medio fiable para determinar el tiempo medio de espera, por lo que mantenemos los estudios realizados anteriormente.

Tiempo medio de espera contabilizado por la máquina:

AÑO	PERSONAL	ENERO	FEBRERO
2020	ATENCIÓN AL PÚBLICO	0:18:11	0:16:57

Tras los estudios realizados en la Memoria del Departamento de Catastro, donde se buscaba la relación de nº de asistencias y tiempo medio en dicha atención, se llegó a



la conclusión de implantar un sistema de Citas Previas con un tiempo de asistencia de 45min, por tanto, se toma como tiempo medio de partida máximo de espera de 45min.

Todo el equipo de trabajo, con la atención en primera línea de mostrador, atención en segunda línea como apoyo a la anterior y las citas previas asistidas por el resto de agentes, A2 y A1 (por orden según necesidad) los martes y jueves, para cumplir los objetivos del tiempo medio de espera en oficina, se verá afectado por el incumplimiento de dicho objetivo en el apartado “1.01 Tiempo medio de resolución de expedientes”, ya que ambas tareas son grupales.

**Se fija como objetivo reducir el tiempo medio de espera establecido en 45 minutos del período 2019 a 40 minutos para el período 2020.**

Resultando para el Grupo I de los Auxiliares las siguientes penalizaciones:

Si el tiempo medio de espera se encuentra entre:

- Igual o inferior a 40 minutos - 0 puntos.
- De 40 minutos a 45 minutos -15 puntos.
- Superior a 45 minutos -20 puntos.

El incumplimiento de dicho objetivo supondrá la pérdida como máximo de 20 puntos.

Todo el equipo de trabajo se verá afectado por el incumplimiento de estos objetivos, ya que todas las tareas son grupales.

### **3.2. Reducción de tiempo medio de resolución de expedientes**

Este apartado será valorado para los Agentes C1, los A2 y A1. Para ello, se ha realizado un estudio de los expedientes en el SIT y en la SEC.

Se detalla relación de tareas pendientes de la 01. Gestores hasta el 07/02/2020, donde figuran los expedientes pendientes dados de alta en los ejercicios 2017 a 2020, que afectan al Departamento de Catastro.



	Pendientes	Contestados	En espera	En proceso	Total
<b>1 - Alteraciones Catastrales de Orden Jurídico</b>	<b>648</b>	<b>2</b>	<b>614</b>	<b>0</b>	<b>1264</b>
ET - Error de Titular	648	2	614	0	1264
<b>2 - Otras Alteraciones Catastrales</b>	<b>126</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>126</b>
ACD - 902N Ampliación Construcción y División Horizontal	7				7
ADH - 902N Alta Obra Nueva y División Horizontal	23				23
AON - 902N Alta Obra Nueva	12				12
ASF - 903N Agrupación-Segregación de Fincas	25				25
ASL - 903N Agrupación-Segregación de Locales	2				2
CEM - Corrección de Errores Materiales	32				32
CUS - 904N Cambio de Uso	3				3
DBT - 904N Derribo Total	3				3
DH - 902N División Horizontal	8	0	0	0	8
R3 - Agregación, agrupación y segregación en Rústica	2				2
SD - Subsanación de Discrepancias	9				9
<b>5 - Solicitudes</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
CR - Certificación					



<b>6 - Recursos</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>26</b>
BI - Recursos catastrales	18	0	8	0	26
<b>14 - Inspecciones y Comprobaciones</b>	<b>394</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>394</b>
CL - Comprobación Limitada	292	0	0	0	292
IF - Comprobación de valores y otros	45	0	0	0	45
IX - Inspecciones	57	0	0	0	57

En referencia a los expedientes BI, CEM Y SD, es la Gerencia la competente para resolverlos, la RTL sólo registra, asesora y traslada los expedientes. Los expedientes de solicitudes Certificados Catastrales se encuentran al día. Los expedientes tipo 14 de Inspecciones y Comprobaciones, serán compartidos con el Departamento de Gestión.

Para tener una previsión de número de expedientes a los que el Departamento tendrá que hacer frente, se relaciona, número de Objetos Tributarios por Municipio y expedientes de alta en catastro de alteración Jurídica y física.

Datos del PADRÓN 2019, Nº de Objetos Tributarios por Municipio y tipo de Inmuebles.

MUNICIPIOS	URBANAS	RÚSTICAS	BICE
ARRECIFE	35.472	10580	42
TEGUISE	19.234	16481	1
HARÍA	4.709	10586	-
TINAJO	4.500	10.161	-

Se ha previsto la incorporación del Ayuntamiento de San Bartolomé, según datos del PADRÓN 2019.



MUNICIPIOS	URBANAS	RÚSTICAS	BICE
<b>SAN BARTOLOMÉ</b>	9938	6532	

Con el personal que ya disponía el Departamento, previo a la incorporación del nuevo, se obtuvieron los siguientes resultados de Alteraciones Catastrales de orden Jurídico Arrecife, Haría, Teguiise, Tinajo, según datos extraído del SIT.

Fecha: 2018 - 2019	Total entrada	Finalizados	Pendientes	% RESUELTOS
<b>TOTAL</b>	2.249	1.149	1.100	51,09
<b>TOTAL PROMEDIO ANUAL</b>	<b>1124,5</b>	<b>574,5</b>	<b>550</b>	<b>51,09</b>

Se ha realizado consulta a la Gerencia, para partir de una previsión de nº de expedientes a incorporar por el Ayuntamiento de San Bartolomé.

Fecha	Total entrada	Finalizados	Pendientes	% RESUELTOS
<b>2016</b>	175	175	0	
<b>2017</b>	169	169	0	
<b>2018</b>	150	145	5	
<b>TOTAL</b>	494	489	5	
<b>TOTAL PROMEDIO ANUAL</b>	<b>164,67</b>	<b>163,00</b>	<b>1,67</b>	<b>98,99</b>

<b>MEDIA EXPEDIENTES ANUALES 1ET TODOS LOS MUNICIPIOS</b>	<b>1290</b>
---	-------------

**Se ha resuelto un porcentaje de 51,09 % de expedientes abiertos del tipo 1 Et, de modo que se fija como objetivo grupal del Departamento no bajar de dicho porcentaje durante el ejercicio 2020 pese al impacto que la entrada del nuevo municipio pueda tener.**

Cada punto porcentual (1%) que esté por debajo de dicho objetivo se penalizará con la pérdida de 1 punto, resultando como pérdida máxima 10 puntos.

Todo el equipo de trabajo, con la atención en primera línea de mostrador, atención en segunda línea como apoyo a la anterior y las citas previas asistidas por el resto de agentes, A2 y A1 (por orden según necesidad) los martes y jueves, para cumplir los objetivos del tiempo medio de resolución de expedientes, se verán afectados por el incumplimiento de dicho objetivo en el apartado 1.01 Tiempo medio de espera en oficina ya que ambas tareas son grupales

### **3.3. Mejora en la calidad en la prestación de servicios: registro actualizado de expedientes catastrales de alteración física**

Con motivo del retraso de la firma del convenio de aproximadamente 9 meses, se acumularon registros de expedientes de alteraciones físicas en la SEC, sin que hayan tenido Registro de entrada en el SIT, además de la falta de personal que se venía demandando.

Con respecto a los expedientes de Alteraciones catastrales de orden físico – económico de los términos municipales de Arrecife, Haría, Teguiise, Tinajo, según datos extraído del Sistema Tributario:

Fecha: 2018 - 2019	Total entrada	Finalizados	Pendientes
TOTAL	106	8	98
<b>TOTAL PROMEDIO ANUAL</b>	<b>53</b>	<b>4</b>	<b>49</b>



Con respecto a los expedientes de Alteraciones catastrales de orden físico – económico de los términos municipales de Arrecife, Haría, Teguiise, Tinajo, según datos extraído de la Sede Electrónica de Catastro:

Fecha: 2018 - 2019	Total entrada	Finalizados	Pendientes
TOTAL	282	-	-
<b>TOTAL PROMEDIO ANUAL</b>	<b>141</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

También se ha consultado a la Gerencia, nº de expedientes tramitados de alteraciones físico - económicos a incorporar por el Ayuntamiento de San Bartolomé, obteniendo como resultado:

Fecha: 2016 - 2019	Total entrada	Finalizados	Pendientes
TOTAL	306	208	92
<b>TOTAL PROMEDIO ANUAL</b>	<b>76,5</b>	<b>52</b>	<b>23</b>

Como se ha comentado en la Memoria del Departamento, se propone a la Dirección del OAIGT, la ejecución de la Cláusula 7ª del Convenio suscrito con la Dirección General de Catastro, solicitando a la Dirección General del Catastro encargo a la sociedad mercantil estatal de gestión inmobiliaria de patrimonio, M.P.S.A. (SEGIPSA), para la resolución de expedientes de alteraciones catastrales físico – económico.

Para un mejor control de los expedientes que se remitirán a SEGIPSA para su resolución, previa autorización de la solicitud del encargo por la DGC, debemos tener registrados todos los expedientes en el SIT y registros al día en ambos aplicativos (SIT y SEC) con la intención de mejorar la calidad de los servicios al ciudadano y asesoramiento del estado de los procedimientos iniciados.

El total de expedientes registrados de alteraciones catastrales físicas en el SEC con respecto a los datos de alta en la SIT, resulta:

Fecha: 2018 - 2019	Total SEC	entrada SIT	Total entrada %

<b>TOTAL</b>	<b>282</b>	<b>126</b>	<b>45</b>
--------------	------------	------------	-----------

**Se fija como objetivo no disminuir el porcentaje del 45% de registros de alta de expedientes catastrales de alteraciones físicas en el SIT, respecto de los registrados en la SEC.**

Cada punto porcentual (1%) que esté por debajo de dicho objetivo se penalizará con la pérdida de 1 punto, resultando como pérdida máxima -20 puntos.

Todo el equipo de trabajo se verá afectado por el incumplimiento de estos objetivos, ya que todas las tareas son grupales.

#### **3.4. Resolución de expedientes con antigüedad superior a 12 meses**

En referencia a la antigüedad de los expedientes pendientes (01/01/2017 - 07/02/2020), según datos extraído del SIT.

<b>1 - Alteraciones Catastrales de Orden Jurídico</b>	<b>Menos de 2 meses</b>	<b>Más de 2 meses</b>	<b>Más de 6 meses</b>	<b>Más de 1 año</b>	<b>Total</b>
	<b>195</b>	<b>306</b>	<b>276</b>	<b>493</b>	<b>1.270</b>
SERVICIOS CENTRALES	74	133	124	195	526
RED TRIBUTARIA DE LANZAROTE. OFICINA DE ARRECIFE	91	94	79	170	434
RED TRIBUTARIA DE LANZAROTE. OFICINA DE TINAJO	11	21	12	11	55
RED TRIBUTARIA DE LANZAROTE. OFICINA DE HARIA	4	22	31	40	97
RED TRIBUTARIA DE LANZAROTE. OFICINA DE	15	36	30	77	158



TEGUISE					
<b>Total</b>	<b>195</b>	<b>306</b>	<b>276</b>	<b>493</b>	<b>1.270</b>

Se ha obtenido un % promedio anual de expedientes a resolver según antigüedad de más de 12 meses:

<b>1 - Alteraciones Catastrales de Orden Jurídico</b>	<b>Más de 1 año</b>
ALTERACIONES CATASTRALES DE ORDEN JURÍDICO, ARRECIFE, HARIA, TEGUISE, TINAJO	493
INCREMENTO POR INCORPORACIÓN SAN BARTOLOME. MEDIA ANUAL.	164
TOTAL ESTIMACIÓN 5 MUNICIPIOS.	657
<b>% PROMEDIO ANUAL RESUELTOS.</b>	<b>52,00</b>
<b>OBJETIVOS SEGÚN PROMEDIO 01/01/2021</b>	<b>341,64</b>

Con la incorporación de personal al departamento se pretende, para la valoración en la productividad, fijar como objetivo disminuir los expedientes del tipo 1ET pendientes que tuviesen una antigüedad superior a 12 meses.

**Objetivo: No disminuir el porcentaje de 52% el total de expedientes resueltos, pese al incremento previsto por la incorporación de San Bartolomé.**

Cada punto porcentual (1%) que esté por debajo de dicho objetivo se penalizará con la pérdida de 1 punto, resultando como pérdida máxima -10 puntos.

Todo el equipo de trabajo se verá afectado por el incumplimiento de estos objetivos, ya que todas las tareas son grupales.

### **3.5. Lucha contra el fraude fiscal (I)**

Este apartado será valorado para los Agentes C1, A2 y A1.



Según lo dispuesto en el Acta nº 3.19 de Constitución de la Comisión Mixta de Vigilancia y Control del Convenio de colaboración entre la D. G. del catastro y la Red Tributaria Insular de Lanzarote celebrada el 14 de febrero de 2019, (la cual aún no se ha ratificado) el Gerente nos comunica que la tramitación de expedientes no es relevante ya que el nuevo modelo de convenio tiene otro espíritu, siendo principalmente la colaboración en el mantenimiento a través del mapa de gestión, donde el personal de la entidad, además de marcar las incidencias podrá incorporar la documentación escaneada correspondiente a dichas incidencias. En las comisiones que se hagan, se tomarán decisiones para actuar sobre las incidencias grabadas en el municipio y establecer prioridades.

En referencia a los cambios de titularidad de las fincas que actualmente están \*en investigación, nos comunican, que en caso de disponer de la documentación jurídica que lo justifique, la incorporemos al mapa de gestión y cuando estén las herramientas operativas se enviará el borrador.

Actualmente, no se ha cumplido por parte de la Gerencia dicho apartado, ya que se ha comunicado en varias ocasiones sobre las incidencias en los usuarios registrados en el Mapa de Gestión, donde no nos permite registrar ninguna alteración, al igual que no hemos recibido ninguna instrucción para comenzar a manejar dicha aplicación, esperando que en la próxima reunión de Comisión y Seguimiento del 2020 se den las instrucciones esperadas.

Con fecha de enero 2020, el estado de inmuebles cuya titularidad se encuentra en investigación es la siguiente:

<b>Consulta de bienes inmuebles con titular desconocido (Municipio: ARRECIFE)</b>					
Situación a fecha	MES	Nº de bienes inmuebles			
		Urbana	Rústica	Caract. especiales	Total
2020	Enero	273	268	1	542

<b>Consulta de bienes inmuebles con titular desconocido (Municipio: HARIA)</b>		
Situación a fecha		Nº de bienes inmuebles

		Urbana	Rústica	Caract. especiales	Total
2020	Enero	286	359	0	645

Consulta de bienes inmuebles con titular desconocido (Municipio: TEGUISE)					
Situación a fecha		Nº de bienes inmuebles			
		Urbana	Rústica	Caract. especiales	Total
2020	Enero	87	431	0	518

Consulta de bienes inmuebles con titular desconocido (Municipio: TINAJO)					
Situación a fecha	MES	Nº de bienes inmuebles			
		Urbana	Rústica	Caract. especiales	Total
2020	Enero	115	220	0	335

Consulta de bienes inmuebles con titular desconocido (Municipio: SAN BARTOLOME)					
Situación a fecha		Nº de bienes inmuebles			
		Urbana	Rústica	Caract. especiales	Total
2020	Enero	351	201	0	552

Se procedió a la investigación de los inmuebles urbanos del término municipal de Arrecife, realizando un estudio descriptivo de cada una de las fincas donde figuraba la



titularidad catastral en investigación, solicitando a los Registros de la Propiedad notas simples de las fincas (ver DOCUMENTO ANALISIS 30-07-18 FIR).

Dichos estudios realizados en 2018 y 2019 de alteraciones Jurídicas de las que se dispone de documentación acreditativa de la titularidad, se pretenden cargar mediante apertura de Alteraciones Catastrales en el Mapa de Gestión.

Al no disponer de antecedentes con respecto a obtener una media de alteraciones a comunicar anuales, no tener la RTL el control de dichas comunicaciones, ya que el objetivo que se pretende alcanzar, es actualizar la base gráfica catastral, que dependerá, si la Gerencia tramita o no las comunicaciones realizadas. Aún seguimos sin recibir instrucciones por parte de la Gerencia.

Se plantea partir de un objetivo a cumplir en el 2020, para marcar antecedentes como previsión para el año próximo.

**OBJETIVO: que se comuniquen 4 alteraciones mensuales. Para ello se realizará informe detallado de cada alteración Comunicada en el Mapa de Gestión, junto con la documentación acreditativa.**

El incumplimiento de dicho objetivo, supondrá la pérdida de 2,5 puntos por cada 2 alteraciones no comunicadas, siendo un total de 5 puntos.

Dicho cumplimiento empezará a surtir efecto, desde que la Gerencia resuelva la incidencia que se ha comunicado de los usuarios dados de alta en el Mapa de Gestión (no se puede registrar la alteración) y cuando el personal del departamento de catastro reciba las instrucciones de procedimiento a seguir y cursos formativos de manejo del aplicativo.

### **3.6. Lucha contra el fraude fiscal (II): reducción del coste de personal en relación con la deuda generada**

Con respecto a la Inspección Tributaria, el personal de catastro actúa como colaborador en la resolución de expedientes, redactando informes técnicos que servirán como fundamento para justificar propuestas liquidaciones del IBI, BD, BA, IAE, etc.

Por tanto, no se puede obtener una estimación de coste de actividad del Departamento por deuda generada, salvo que se incorporen los gastos del Departamento de Catastro a los del Departamento de Gestión y deuda generada en el IBI, Basura Domiciliaria, Basura Industrial e IAE.

El coste de personal del Departamento de Gestión e Inspección Tributaria, durante el ejercicio 2019, según datos facilitados por la Jefa de Gestión Tributaria fue de 327.875,78€, si incorporamos los costes del departamento de catastro, resultarían:

Costes de personal de Catastro con el equipo completo:

Código	Descripción escala	Categoría/ Grupo	TOTAL
1.4.0.01	Técnica Gestión Catastral	A / A1	66.221,60 €
1.4.1.01	Técnico/a de Inspección Catastral	A / A2	55.112,88 €
2.7.1.01	2 Agentes de Gestión	C / C1	82.616,52 €
2.1.3.01	Auxiliar de atención al público	C / C2	31.712,70 €
		<b>Total</b>	<b>235.663,70 €</b>

Lo liquidado en dicho ejercicio 2019 asciende a un total 44.873.276,90 €, de los cuales **30.937.853,22 €** estarían afectados por la colaboración en la gestión de los impuestos expuestos anteriormente (IBI, BD, BA, IAE) del Departamento de Catastro.

El importe líquido anual del año 2019 en los impuestos indicados fue:

Tipo IBI	2019
Recibos	23.421.757,37 €
Liquidación	958.272,76 €
<b>Total</b>	<b>24.380.030,13 €</b>



Tipo BD	2019
Recibos	1.773.812,50 €
Liquidación	45.644,50 €
<b>Total</b>	<b>1.819.457,00 €</b>

Tipo BA	2019
Recibos	1.942.276,11 €
Liquidación	76.293,63 €
<b>Total</b>	<b>2.018.569,74 €</b>

Tipo IAE	2019
Recibos	1.841.910,68 €
Liquidación	877.885,67 €
<b>Total</b>	<b>2.719.796,35 €</b>

El coste de ambos departamentos teniendo en cuenta la deuda generada del IBI, BA, BD, IAE en el ejercicio 2019, supone de un 1,49%.

LIQUIDADO	COSTES PERSONAL (GESTION Y CATASTRO)	%
30.937.853,22 €	461.717,45 €	1,49

Para la valoración en materia de Inspección Tributaria, se plantea partir del ejercicio 2020 para tomarlo como antecedente del año próximo, de todas las actuaciones que se realicen.

En el caso del año en curso, partiremos, por cada 0,10% que suba el porcentaje, se perderá 0,025 puntos, hasta un total de 5 puntos.

### 3.7. Actividad diaria. Higiene digital y optimización de datos

Para el grupo Auxiliares, el objetivo es conseguir una base de datos de contribuyentes lo más actualizada posible, favoreciendo con ello los resultados en la recaudación. Contribuir a la mejora del control y tener lo más completo posible los datos y documentación necesaria, previa a la resolución de los expedientes.

Se valorará realizando una criba aleatoria trimestral de 5 expedientes por empleado revisando el punto a tratar según condiciones:

Si de los expedientes a valorar menos del 70% no disponen del email del interesado – 1 punto.

Si de los expedientes a valorar menos del 70% no disponen de la dirección del interesado – 2 puntos.

Si de los expedientes a valorar menos del 70% no disponen del teléfono del interesado – 2 puntos.

Si de los expedientes a valorar menos del 70% no dispone de los datos personales del interesado – 2 puntos.

Si de los expedientes a valorar menos del 70% no asignan los Objetos Tributarios – 1 punto.

Si de los expedientes a valorar menos del 70% no se relacionan con otros Expedientes necesarios para la actualización de las alteraciones – 1 punto.

Si de los expedientes a valorar menos del 70% no aporta Documentación necesaria según tipo expediente, salvo que existan requerimientos – 1 punto.

El incumplimiento de este objetivo supondrá la pérdida, como máximo, de 10 puntos.



### 3.8. Implicación y disponibilidad en períodos de mayor actividad

Para todos los grupos salvo el personal responsable del área, el objetivo es reforzar la presencia efectiva de personal para una mejor prestación de servicio al Departamento, durante los períodos de carga de trabajo desde el 1 de febrero hasta el 30 de abril.

Los empleados públicos que vayan a disfrutar más de 5 días durante el período indicado perderán 10 puntos.

Por cada día hábil entre festivos que no se disfrute como vacaciones o asunto propio se obtendrán 2,5 puntos, hasta un máximo de +5 puntos.

El no disfrute de 2 días de asuntos propios anual, se compensará con 2,5 puntos, máximo +5 puntos.

Para A1, el objetivo es asegurar la disponibilidad del responsable del área para garantizar respuesta inmediata fuera del horario laboral.

El responsable de área que no demuestre mediante medios de control de uso de pantalla u otros sistemas de registros de datos su disponibilidad fuera del horario laboral perderá 10 puntos.

**NOTA IMPORTANTE:** En el Departamento de Catastro se encuentra compartiendo funciones uno de sus Agentes Tributarios con el Departamento de Gestión e Inspección. La valoración que recibirá dicho personal en referencia a los objetivos a cumplir tanto grupales como individuales en cuanto a resolver expedientes, será realizando una media de los objetivos cumplidos en ambos Departamentos. Los costes de dicho agente se encuentran repartidos entre ambos departamentos.

### 3.9. Resolución de expedientes por Empleado Público

Con el fin de que no se produzca acumulación de expedientes motivado por la falta de personal se fija también el objetivo de efectuar gestiones en cualesquiera otros expedientes no superiores a 12 meses.



Este apartado será valorado para los agentes C1 y técnicos A2. Teniendo en cuenta el número promedio de expedientes “1 ET” anuales de alta (1290) y los resueltos (51,09%), resultan finalizados unos 660 expedientes.

Considerando como 3 el número de empleados a resolver expedientes, se calcula un total de 220 expedientes resueltos anuales por empleado.

Penalizaciones:

Si se resuelven 220 expedientes no se pierden puntos.

Si se resuelven entre 219 y 165 expedientes se pierden 2 puntos.

Si se resuelven entre 164 y 110 expedientes se pierden 5 puntos.

Si se resuelven entre 109 y 55 expedientes se pierden 10 puntos.

El incumplimiento de objetivos supondrá la pérdida como máximo de 10 puntos.

#### 4. GESTIÓN TRIBUTARIA

##### 4.1. Reducción del tiempo medio de resolución de expedientes

A la vista de los datos puestos de manifiesto en la Memoria del ejercicio, se ha resuelto un porcentaje del 77% de expedientes abiertos, de modo que se fija como objetivo grupal del Departamento no bajar de dicho porcentaje durante el ejercicio 2020 pese a la incorporación de un nuevo municipio (San Bartolomé).

Por cada punto porcentual que esté por debajo de dicho objetivo se penalizará con la pérdida de 1 punto, de acuerdo con la Instrucción para la Evaluación del Desempeño.

En relación con este primer objetivo del Departamento de Gestión Tributaria, relativo al tiempo medio de resolución de expedientes, a continuación, se detalla el número de expedientes que han sido dados de alta entre los ejercicios 2017 a 2019, en el Departamento de Gestión e Inspección Tributaria.



	Expedientes dados de alta	Expedientes resueltos	Expedientes pendientes	Porcentaje resolución
<b>1- Alteraciones Catastrales de Orden Jurídico</b>				
UR - Bienes Urbana	915	884	31	97%
RU - Bienes Rústica	40	38	2	95%
BI - Bienes Características Especiales	25	20	5	80%
<b>3- Declaraciones</b>				
DI - Declaración IIVTNU	4443	1880	2563	42%
CI - Comunicación IIVTNU	554	189	365	34%
<b>4- Beneficios fiscales</b>				
BA - Beneficios fiscales IAE	10	9	1	90%
BB - Bonificación en el IBI	671	617	54	92%
BV - Beneficios fiscales IVTM - O. Tributarios	2094	2.019	75	96%
ET - Beneficios/ Exención Tasas y Precios Públicos	132	119	13	90%
<b>6- Recursos</b>				
AC - Recurso sobre actividades económicas	23	18	5	78%
IU - Recurso sobre Impuesto de Bienes Inmuebles	317	298	19	94%
PV - Recursos sobre IIVTNU	344	195	149	57%
TP - Recurso sobre tasas y precios públicos	171	136	35	80%
VE - Recurso sobre vehículos	74	71	3	96%
<b>7- Devoluciones</b>				
PA - Prorrato en el IAE	8	5	3	63%
PI - Pagos indebidos	714	637	77	89%
<b>9- Declaraciones IVTM</b>				
BC - Baja de vehículos	983	975	8	99%
MV - Modificación simple en el IVTM	254	127	127	50%
VT - Alta individual en el IVTM	958	957	1	100%
<b>14- Inspecciones y Comprobaciones</b>				
CL - Comprobación Limitada	238	14	224	6%
IF - Comprobación de valores y otros	79	34	45	43%
<b>15- Declaraciones IAE</b>				
AE - Declaración de Alta en el IAE	5	4	1	80%
BJ - Declaración de Baja en el IAE	238	233	5	98%
<b>18- Expediente de Oficio</b>				
RO - Rectificación de Error	221	206	15	93%
<b>19- Declaraciones Tasas y PP</b>				
AT - Alta Tasas y PP	765	703	62	92%
BT - Baja en el Censo Tasas y Precios públicos	645	630	15	98%
VT - Variación Tasas y PP	2443	2.417	26	99%
<b>23- Aprobación de Cargos</b>				
LID - Liquidaciones Ingreso Directo	61	61	0	100%
<b>Total</b>	<b>17.425,00</b>	<b>13.496,00</b>	<b>3.929,00</b>	
<b>Porcentaje resolución expediente</b>	<b>77%</b>			

Por cada punto porcentual que esté por debajo del objetivo del 77% se penalizará con la pérdida de un punto hasta un máximo de 20.

#### 4.2. Reducción coste de actividad del departamento por deuda generada

El coste de personal del Departamento de Gestión e Inspección Tributaria, durante el ejercicio 2019, fue el siguiente:

Código	Descripción escala	Categoría/ Grupo	TOTAL
12.0.01	Técnico Gestión e Inspección Tributaria/recaudación	A / A1	<b>66.221,60</b>
2.10.01	Técnica Gestión e Inspección Tributaria/recaudación (Responsable IAE)	A / A2	<b>55.112,88</b>
2.11.01	Agente de Gestión	C / C1	<b>41308,26</b>
2.11.01	Agente de Gestión	C / C1	<b>41308,26</b>
2.11.01	Agente de Gestión	C / C1	<b>41308,26</b>
2.11.01	Agente de Gestión	C / C1	<b>41308,26</b>
2.11.01	Agente de Gestión	C / C1	<b>41308,26</b>
<b>Total</b>			<b>327.875,78</b>

La deuda generada en el ejercicio 2019 por el departamento de Gestión Tributaria, asciende a 44.873.276,90.-€, según el siguiente desglose:

Tipo	Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Recibo	2019	0	1.243,77	1.322,90	1.843.233,58	1.863.338,90	33.773.215,15	33.773.215,15	33.773.215,15	33.773.215,15	33.773.215,15	33.773.215,15	33.773.215,15
Liquidación	2019	687.006,91	1.116.574,69	1.729.417,20	2.036.078,57	2.561.390,45	3.069.639,34	3.532.339,24	3.730.509,67	4.837.518,01	8.094.945,58	8.646.357,46	11.100.061,75
<b>Total</b>		<b>687.006,91</b>	<b>1.117.818,46</b>	<b>1.730.740,10</b>	<b>3.879.312,15</b>	<b>4.424.729,35</b>	<b>36.842.854,49</b>	<b>37.305.554,39</b>	<b>37.503.724,82</b>	<b>38.610.733,16</b>	<b>41.868.160,73</b>	<b>42.419.572,61</b>	<b>44.873.276,90</b>

El coste del departamento teniendo en cuenta la deuda generada en el ejercicio 2019, supone un 0,74%.

De este modo, se fija como objetivo que no suba el porcentaje del coste de personal de 0,74%, teniendo en cuenta el personal incorporado al Departamento. En este sentido, por cada 0,10% que suba el porcentaje, se perderá un punto, hasta un máximo de 20.

### 4.3. Resolución de expedientes con antigüedad superior a 12 meses

De acuerdo con el tercer objetivo fijado para el Departamento de Gestión e Inspección Tributaria de conformidad con el Reglamento de Productividad, a continuación, se reflejan los expedientes con antigüedad superior a 12 meses:

#### 4.3.1. Disminución número de expedientes con antigüedad superior a 12 meses relativos al IIVTNU

Se fija como objetivo disminuir el número de expedientes con antigüedad superior a 12 meses relativos al IIVTNU, incluyéndose los siguientes tipos de expedientes:

- 3.- Declaraciones



- Declaración IIVTNU
- Comunicación IIVTNU
- 6.- Recursos
  - PV – Recurso sobre IIVTNU

A la fecha de la elaboración del presente informe hay expedientes relativos al IIVTNU con antigüedad superior a 12 meses de 1.662, de modo que se fija como objetivo disminuir a 1.462.

- Si se disminuye de 1.462 expedientes no se pierden puntos.
- Si se disminuye de 1.462 a 1.500 expedientes se pierden 1 puntos.
- Si se disminuye de 1.500 a 1.550 expedientes se pierden 2 puntos.
- Si se disminuye de 1.550 a 1.600 expedientes se pierden 3 puntos.
- Si se disminuye de 1.600 a 1650 expedientes se pierden 4 puntos.
- Si no disminuye de 1.650 expedientes se pierden automáticamente los 5 puntos.

#### 4.3.2. Resolución tipo de expediente distinto de IIVTNU de más de 12 meses

Se fija como objetivo disminuir el número de expedientes con antigüedad superior a 12 meses sin tener en consideración los expedientes relativos al IIVTNU:

A la fecha de la elaboración del presente informe hay expedientes relativos al IIVTNU con antigüedad superior a 12 meses de 348 expedientes, de modo que se fija como objetivo disminuir a 200 expedientes.

- Si se disminuye de 200 expedientes no se pierden puntos.
- Si se disminuye de 200 a 225 expedientes se pierden 1 puntos.
- Si se disminuye de 225 a 250 expedientes se pierden 2 puntos.
- Si se disminuye de 250 a 275 expedientes se pierden 3 puntos.
- Si se disminuye de 275 a 300 expedientes se pierden 4 puntos.



- o Si no disminuye de 348 expedientes se pierden automáticamente los 5 puntos.

#### 4.4. Fijación de un periodo específico de carga de trabajo del Departamento de Gestión e Inspección Tributaria para la optimización de los recursos

Se fija como objetivo que los Empleados Públicos no disfruten por un periodo superior a 5 días durante el periodo de carga de trabajo. Se determina que el periodo de carga de trabajo de este Departamento es de abril a junio, coincidente con el periodo de generación y aprobación de los Padrones.

#### 4.5. Resolución de expedientes por Empleado Público

Con el fin de que no se produzca acumulación de expedientes motivado por la falta de personal se fija también el objetivo de efectuar gestiones en cualesquiera otros expedientes no superiores a 12 meses.

En relación con este objetivo individual del personal A2, C1 y C2 del Departamento de Gestión e Inspección Tributaria, se fija como objetivo que cada uno de los Empleados Públicos que forman parte del Departamento, resuelvan hasta 50 expedientes del tipo 3-Declaraciones IIVTNU.

El incumplimiento del citado objetivo supondrá la pérdida automática de 10 puntos.

En relación con este objetivo individual del personal A1 del Departamento de Gestión e Inspección Tributaria, se fija como objetivo que se resuelvan hasta 40 expedientes del tipo 6-recursos contra IIVTNU por ser los de mayor retraso.

### **5. RECAUDACIÓN**

El plan de actuación en el ámbito de la recaudación ejecutiva durante el ejercicio 2020, se centrará en las líneas que se exponen a continuación, con las que se espera conocer el nivel de deuda ejecutiva real, su distribución por importes y tipos de



deudores permitiendo determinar la vías más ágiles y efectivas en la reclamación de la deuda y su ejecución.

Asimismo, se establece la periodicidad prevista para la realización de los objetivos, actuaciones concretas de control y los criterios que permitirán evaluar el desempeño y la consecución de los objetivos fijados.

### 5.1. Resolución expedientes de más de 12 meses

Se fija como objetivo disminuir el número de expedientes con antigüedad superior a 12 meses.

A 1 de enero de 2020 hay 116 con antigüedad superior a 12 meses de modo que se fija como objetivo disminuir a 0 expedientes.

- o Si se disminuye a 0, no se pierden puntos.
- o Si se disminuye hasta 50, se pierden 5 puntos.
- o Si se disminuye a una cifra superior a 50, se pierden 10 puntos.

Este objetivo se medirá de forma grupal y afectará a toda el área.

### 5.2. Reducción coste del departamento por deuda gestionada

COSTE DEPARTAMENTO POR EJERCICIOS

	2017	2018	2019	2020
Técnica recaudación (A1)	67.672,34	X	43.503,64	67.672,34
Técnica recaudación (A2)		55.112,88	35.429,70	X
Agente de Recaudación Ejecutiva	41.308,26	41.308,26	41.308,26	41.308,26

Agente de Recaudación Ejecutiva		41.308,26	41.308,26	41.308,26
Agente de Recaudación Ejecutiva		41.308,26	41.308,26	41.308,26
Agente de Recaudación Ejecutiva		41.308,26	41.308,26	41.308,26
Agente de Recaudación Ejecutiva		41.308,26	41.308,26	41.308,26
<b>TOTAL</b>		<b>261.654,18</b>	<b>285.474,64</b>	<b>274.213,64</b>

### TOTAL DEUDA GESTIONADA

Evolución anual de gestión ejecutiva											Mostrar núm. Valores
Año		1	3 +	6 (1+5)	10 +	11	12 (10+11)	13 (11/1)	14 (12/1)	15 (6-12)	
		Póde. inicial	Total cargos	Total a gestionar	Total bajas	Cobros	Total gestionado	%	%	Póde. final	
2017	Imp.	35.298.105,20	15.459.771,43	48.757.876,63	1.455.262,99	6.260.903,41	7.716.166,40	18,80	23,17	41.041.710,23	
2018	Imp.	41.041.710,23	9.931.132,03	50.972.842,26	1.703.680,58	8.381.742,17	10.685.422,75	20,42	24,87	40.887.420,51	
2019	Imp.	40.784.869,75	14.069.673,60	54.854.543,35	3.320.185,05	8.135.950,93	11.456.175,98	19,95	28,09	43.398.367,37	
2020	Imp.	43.398.292,37	726.304,66	44.124.597,03	101.359,79	1.196.211,35	1.297.571,14	2,76	2,99	42.827.025,89	

Evolución mensual de gestión ejecutiva											Mostrar núm. Valores			
		Desglose de cargos año actual				Bajas				Recaudación				
		Póde. volunt.	Liq. Aprom.	Carg. ext.	Total acumulado	Año actual		Año anterior		Año actual		Año anterior		
					Mens.	Acum.	Mens.	Acum.	Mens.	Acum.	Mens.	Acum.		
Ene.	Imp.	181.290,37	445.172,17	8.227,70	634.690,24	37.683,44	37.683,44	822.807,74	822.807,74	396.509,79	396.509,79	419.303,03	419.303,03	
Feb.	Imp.	49.977,65	29.938,53	11.698,24	726.304,66	0,00	63.676,35	101.359,79	16.971,06	839.778,80	799.701,56	1.196.211,35	432.153,05	851.456,08
Már.	Imp.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Abr.	Imp.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Máy.	Imp.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Jun.	Imp.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Jul.	Imp.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Ago.	Imp.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Sep.	Imp.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Oct.	Imp.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Nov.	Imp.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Dic.	Imp.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	

DEUDA GESTIONADA/COSTE	2018	2019	2020
DEUDA GESTIONADA	10.085.422,5	11.456.175,98	11.012.595,98
			Mín. a recaudar
COSTE DEPARTAMENTO	261.654,18	285.474,64	274.213,64
%	2,59 %	2,49 %	2,49 %

Se fija como objetivo que el coste actividad por deuda gestionada no supere el 2,49 % de la misma.

Cada (0.1%) que esté por encima de dicho objetivo se penalizará con la pérdida de 1 punto con un máximo de 10.



Este objetivo se medirá de forma grupal y afectará a toda el área.

### 5.3. Agilidad en las devoluciones

Con el objetivo de reducir el tiempo de espera en la devolución de los importes indebidamente ingresados en las cuentas del OIGT, durante el ejercicio 2020, se marca como objetivo la tramitación de una Resolución Colectiva de Devoluciones al mes.

Por cada Resolución colectiva que no se tramite al mes, se perderán 5 puntos, con un máximo de 10.

Este objetivo se medirá de forma grupal y afectará a toda el área.

### 5.4. Incremento de actuaciones de oficio de gestión de deuda pendiente

Se pretende la puesta en marcha de los procedimientos de derivación de responsabilidad hasta alcanzar al menos los 10 expedientes:

- SUBSIDIARIA (art.43 LGT) Previa declaración de fallido del deudor principal:
  - Por cese actividad
  - Por supuestos de afección real en IBI
- SOLIDARIA (art. 42 LGT) No hay que declarar insolvencia del deudor principal.
  - Adquisición Explotaciones Económicas (art.42.1c LGT)
  - Incumplimiento órdenes de embargo (art. 42.2 LGT)
  - Copartícipes de entidades sin personalidad jurídica. (art. 42.1, art. 35 LGT).

Se penalizará con 5 puntos el incumplimiento del objetivo.



Se persigue así mismo la puesta en marcha de los procedimientos de frente a sucesores de personas físicas y jurídicas.

Se penalizará con 5 puntos el incumplimiento del objetivo.

### 5.5. Ejecución y seguimiento de convenios

Existe un gran volumen de información de interés y trascendencia en la gestión recaudatoria en poder de la AEAT, TGSS, INSS, INE, ANCERT, SAREB y Registro Mercantil y de la Propiedad, por lo que resulta vital explotar al máximo los suministros de información ofrecidos a través de los convenios ya suscritos por la Red Tributaria, así como seguir ampliando las vías para obtener información.

Falta por suscribir el convenio con el INSS.

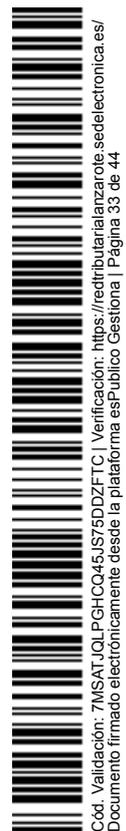
Se fija como objetivo suscribir el convenio con el INSS y documentar actuaciones mensuales de ejecución de todos los convenios si bien con el INSS se computará desde dos meses después del de la fecha de firma del convenio.

El incumplimiento de este objetivo se penalizará:

Por cada mes que no se documenten actuaciones de todos los convenios se perderán 2 puntos, con un máximo de 10.

### 5.6. Implicación y disponibilidad en períodos de mayor actividad

Para todos los grupos salvo el personal responsable del área, el objetivo es reforzar la presencia efectiva de personal para una mejor prestación de servicio al Departamento, durante los períodos de carga de trabajo. Se considerará mayor carga de trabajo el periodo que se inicie con la notificación de las providencias de apremio de los padrones de recibos anuales.



Los empleados públicos que vayan a disfrutar más de 5 días durante el período indicado perderán 10 puntos.

Por cada día hábil entre festivos que no se disfrute como vacaciones o asunto propio se obtendrán 2,5 puntos, hasta un máximo de +5 puntos.

El no disfrute de 2 días de asuntos propios anual, se compensará con 2,5 puntos, máximo +5 puntos.

Para A1, el objetivo es asegurar la disponibilidad del responsable del área para garantizar respuesta inmediata fuera del horario laboral.

El responsable de área que no demuestre mediante medios de control de uso de pantalla u otros sistemas de registros de datos su disponibilidad fuera del horario laboral perderá 10 puntos.

### 5.7. Mejora continua del departamento de recaudación ejecutiva

Se fija como objetivo que cada miembro del equipo de recaudación ejecutiva, de forma individual, presente durante el ejercicio, una propuesta de mejora de la actividad desarrollada por el Departamento de Recaudación, debiendo contener, al menos la siguiente información:

- a) Descripción sucinta de la propuesta
- b) medios necesarios para su consecución
- c) Plazo estimado para su implementación
- d) Coste de su puesta en marcha
- e) Descripción de posibles indicadores que permitan evaluar su efectividad

El incumplimiento de este objetivo se penalizará con 10 puntos.



## **6. OFICINAS TERRITORIALES**

### **6.1. Reducir el tiempo medio de espera en oficina**

**Objetivo:** El objetivo es la reducción de colas y los tiempos de espera, en la medida que el tiempo de espera conlleva la insatisfacción del ciudadano.

#### **Antecedentes:**

Actualmente existen diversas oficinas repartidas por el ámbito insular

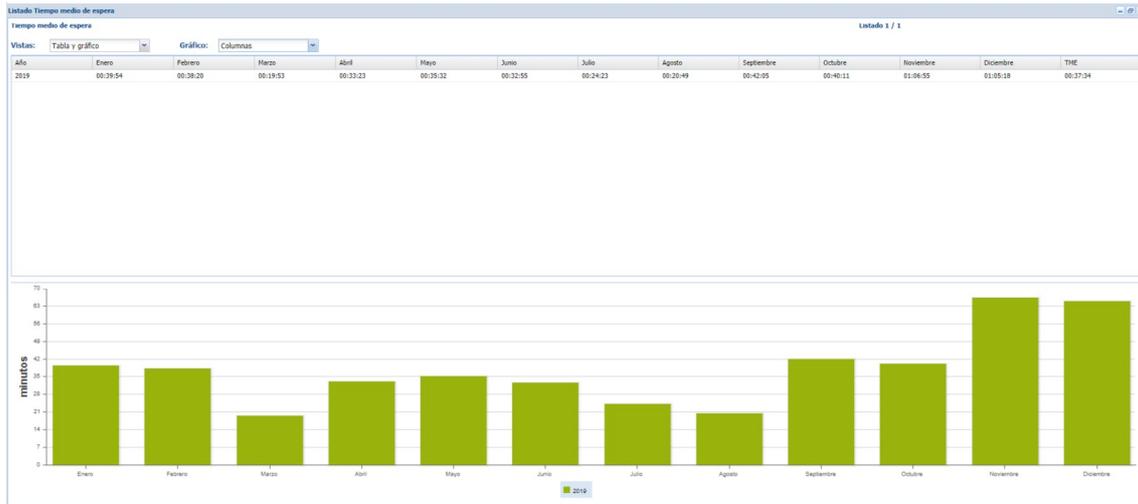
- Oficina de Arrecife
- Oficina de Teguiuse
- Oficina de Tinajo
- Oficina de Haría

En el ejercicio 2020 se incorpora el Ayuntamiento de San Bartolomé a la Red Tributaria Insular con la incorporación de dos nuevas oficinas:

- Oficina de San Bartolomé
- Oficina de Playa Honda

En el ejercicio 2019, y tomando como referencia la oficina de Arrecife donde se registran el mayor número de asistencias presenciales, el tiempo medio de espera de un contribuyente fue de 37 minutos.





**Propuesta:** Reducir el tiempo medio de espera por contribuyente a 32 minutos para el ejercicio 2020 a través de las siguientes actuaciones:

- Potenciación de la utilización por parte de los contribuyentes de las oficinas periféricas donde el tiempo medio de espera en oficina es menor.
- Incentivar el uso de las nuevas tecnologías, con el fin de incrementar la relación con la administración a través de las mismas, y en especial de la Oficina Virtual Tributaria.
- Creación, en los momentos de mayor afluencia de contribuyentes (periodo de cobro voluntario, envío masivo de providencias de apremio, diligencias de embargo, etc...) de puestos de atención rápida, en función de la complejidad de las gestiones a realizar (pagos, solicitudes, etc...).

El incumplimiento de dicho objetivo supondrá la pérdida, como máximo, de 20 puntos.

## 6.2. Aumento Planes Personalizados de Pago y Domiciliaciones

**Objetivo:** Se fija como objetivo aumentar el porcentaje de domiciliados (PPP y domiciliaciones), produciéndose con ello, una disminución de las asistencias presenciales y una mayor confianza por parte de los contribuyentes en el OAIGT, así como constituir el medio de pago más eficiente y ecológico.

**Antecedentes:** En el ejercicio 2019 el porcentaje de domiciliaciones ascendió al **50,69 %** este aumento del porcentaje de domiciliaciones experimentado por la Red tributaria de Lanzarote viene derivado tanto del funcionamiento de la Oficina Virtual como del

trabajo realizado por los Auxiliares de atención al público en el día a día con los contribuyentes.

**Propuesta:**

- Incentivar por parte de los Auxiliares de Atención al público la domiciliación bancaria.
- Informar al contribuyen de las ventajas de domiciliar los tributos.
- Ahorrar costes de emisión de correspondencia.
- Contribuir con el medio ambiente.

**Compromiso Plan de Acción Anual ejercicio 2020**

Aumentar un 2% los cobros domiciliados (PPP y domiciliaciones) en comparación con el porcentaje de domiciliaciones en el ejercicio 2019. El incumplimiento de dicho objetivo supondrá la pérdida, como máximo, de 10 puntos.

**6.3. Mejorar la satisfacción ciudadana en la atención presencial**

**Objetivo:**

Medir el grado de satisfacción de cada contribuyente con relación a los servicios que se ofrecen en el OAIGT, que permita detectar áreas de mejora de los servicios prestados.

Las tecnologías de la información y comunicación deben ser herramientas esenciales para favorecer esta comunicación y participación, y, en definitiva, para mejorar su confianza y su satisfacción. Para hacer efectivo este objetivo, no sólo se deberá facilitar al ciudadano su utilización, sino que, además, se desarrollarán aplicaciones tecnológicas que permitan mejorar el trámite y que, además, constituya para la Administración una herramienta esencial de análisis para mejorar la calidad de los servicios.



### **Antecedentes:**

Actualmente, si bien cualquier ciudadano puede ejercer su derecho a realizar una reclamación o queja ante la Red Tributaria de Lanzarote, no existe de un sistema, que dando confidencialidad al ciudadano nos permita medir el grado de satisfacción una vez atendido el mismo por el personal del OAIGT.

### **Propuesta:**

Establecer un rango de valoración de la satisfacción ciudadana en la atención presencial.

1. Valoración de la satisfacción: **Mala**
2. Valoración de la satisfacción: **Regular**
3. Valoración de la satisfacción: **Buena**
4. Valoración de la satisfacción: **Muy buena**

Facilitar la valoración de la atención recibida a través de una aplicación tecnológica que permita conocer el grado de satisfacción.

### **Compromiso Plan de Acción Anual ejercicio 2020.**

Se fija como objetivo mejorar la satisfacción ciudadana en la atención presencial en las oficinas, teniendo más valoraciones positivas que negativas.

- Valoraciones negativas (1+2)
- Valoraciones positivas (3+4)

El incumplimiento de dicho objetivo supondrá la pérdida, como máximo, de 15 puntos.

### **[6.4. Mejorar la satisfacción ciudadana en la atención presencial a través de evitar la excesiva burocracia](#)**



### **Objetivo:**

Se fija como objetivo promover el uso de la consulta de documentos a través de la Plataforma de Intermediación de Datos, consiguiendo con ello:

- Dar cumplimiento a los derechos reconocidos en el artículo 28.2 de la [Ley 39/2015](#) del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones.
- Hacer más cómodo para el ciudadano el inicio de los trámites, evitando que tenga que adjuntar a la solicitud documentos que acrediten su identidad y su empadronamiento.
- Simplificar la tramitación de los procedimientos administrativos.
- Reducir el volumen de papel gestionado en la Administración.

### **Antecedentes:**

Actualmente, si bien cualquier ciudadano puede ejercer su derecho a “no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración” lo común es que con la excesiva burocracia, se pida una y otra vez documentación a los ciudadanos, que gracias a los sistemas de interrelación entre administraciones, éstas pueden obtener de forma rápida y sencilla.

### **Compromiso Plan de Acción Anual ejercicio 2020.**

Aumentar el número de consultas realizadas en 2019, relativas a procedimientos tributarios, a través de la plataforma de verificación de datos

<b>Peticiones realizadas con consentimiento expreso del ciudadano o por ley desde el 01/01/2019 hasta 31/12/2019</b>	
<b>Procedimiento</b>	<b>Transmisiones</b>
CERTIFICADO ACREDITATIVO DE LA CONDICIÓN DE FAMILIA NUMEROSA	36
CERTIFICADO ACREDITATIVO DEL GRADO DE DISCAPACIDAD	34
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	409



El incumplimiento de dicho objetivo supondrá la pérdida, como máximo, de 5 puntos.

### 6.5. Higiene digital y optimización de datos

**Objetivo:** El objetivo es conseguir una base de datos de contribuyentes lo más completa y actualizada posible, favoreciendo con ello los resultados en la gestión y recaudación.

**Antecedentes:** La incorporación de nuevos Ayuntamientos a la Red Tributaria de Lanzarote y con ello la integración de datos de sus respectivas recaudaciones hacen necesario que las bases de datos de los contribuyentes estén lo más actualizadas posibles logrando con ello una gestión y recaudación, más eficaz y eficiente.

#### **Propuesta:**

Cada trimestre se efectuará un seguimiento de las atenciones realizadas por los auxiliares de atención al público, donde se analizarán los datos recabados relativos a:

- Email a efectos de comunicaciones y avisos
- Dirección a efectos de notificaciones
- Teléfono móvil
- Datos personales y documentación

Las atenciones realizadas de manera presencial, deberán cumplir los siguientes objetivos en cuanto a datos recabados o confirmados (en caso de que ya los tuviesen):

- Email a efectos de comunicaciones y avisos: al menos un 70% de los contribuyentes deberán tener asignado email a efectos de comunicaciones y avisos.
- Dirección a efectos de notificaciones: al menos un 70% de los contribuyentes deberán tener asignado actualizada o confirmada la dirección asignada a efectos de notificaciones.
- Teléfono móvil: al menos un 70% de los contribuyentes deberán tener asignado un móvil a efectos de comunicaciones y avisos mediante SMS.

- Datos personales y documentación: al menos un 70% de los contribuyentes deberán tener correctamente cargados los datos personales del contribuyente. Estos datos serán los siguientes:
  - o Nombre y apellidos. (En los fallecidos se considerará no cumplido en caso de no tener el texto HEREDEROS DE después del nombre)
  - o NIF digitalizado
  - o En los fallecidos, deberá aparecer la fecha de defunción y check fallecido

El incumplimiento de dicho objetivo supondrá la pérdida, como máximo, de 10 puntos.

## 7. DIRECCIÓN

### 7.1. Asegurar el cumplimiento de todos los objetivos de todas las áreas

La Dirección deberá responsabilizarse del cumplimiento de objetivos de todas las áreas. Para ello, deberá adoptar las decisiones pertinentes que aseguren la materialización de los objetivos propuestos.

Por el incumplimiento de algún objetivo grupal de cualquier área, perderá 4 puntos hasta un máximo de 40.

### 7.2. Adecuación de la RPT a la estructura real del Organismo

Dado que la RPT se elaboró antes de la puesta en marcha de la Red Tributaria y en la actualidad existen necesidades no cubiertas, desde la Dirección se deberá elaborar una propuesta de reorganización que asegure la adecuación entre la teoría organizativa y la realidad del Organismo.

El incumplimiento de este objetivo conllevará la pérdida de 10 puntos.



### 7.3. Disponibilidad

El objetivo es asegurar la disponibilidad de la Dirección para garantizar la respuesta inmediata en cualquier momento del año y fuera del horario laboral. Si la dirección no demuestra mediante medios de control de uso de pantalla u otros sistemas de registro de datos su disponibilidad perderá 10 puntos.

Sin perjuicio de la regulación estatutaria del disfrute de vacaciones, la Dirección procurará estar disponible durante todo el ejercicio. Se evitará la utilización de días de permiso no retribuido.

Cada 2 días de permiso no retribuido utilizado conllevará la pérdida de un punto con un máximo de 10 puntos.

Además, no disfrutar días de asuntos propios a los que tenga derecho se compensará con +5 puntos por día, hasta un máximo de +10.

## 8.OBJETIVOS COMUNES A TODAS LAS ÁREAS

### 8.1. Reducción del absentismo

Suele resultar difícil hablar de absentismo sin que ello se relacione con el presentismo. En la Red Tributaria se requiere la presencia efectiva del personal tan solo para la asistencia inmediata de los contribuyentes en ventanillas. Sin embargo, gran parte de las gestiones requieren disponibilidad inmediata sin perjuicio de la localización del trabajador.

Por ello, se procura luchar contra el absentismo a la vez que se pretende premiar la disponibilidad en la efectiva resolución de problemas por parte de los trabajadores. Se usará como criterio la inasistencia efectiva al puesto de trabajo.

El periodo de inasistencia efectiva al trabajo durante el año natural por tiempo superior a 20 días (salvo permiso por asuntos particulares, vacaciones o similar), con excepción de que la causa sea accidente de trabajo, maternidad, intervención quirúrgica que requiera un periodo de recuperación mayor, no podrá superar el número de días establecidos.

Si la inasistencia al puesto de trabajo supera:



Inasistencia entre 21 y 25 días -5 puntos.

Inasistencia entre 26 y 30 días -10 puntos.

Inasistencia superior a 30 días -15 puntos.

El incumplimiento de dicho objetivo supondrá la pérdida, como máximo, de 15 puntos.

## 8.2. Formación del personal

### **Iniciativa en la formación**

Acciones formativas recibidas fuera del horario laboral.

Hasta el 31 de diciembre cada empleado público A1 y A2 tendrá la opción de:

a) Impartir, una acción formativa de 6 horas sobre temas relacionados con cualquiera de los objetivos fijados por el OAIGT en el Plan de Mejoras.

b) Asistir, a acciones formativas impartidas por otros Empleados Públicos hasta completar un total de 20 horas, sobre temas relacionados con cualquiera de los objetivos fijados por el OAIGT en el Plan de Mejora.

Para estos empleados, la no impartición de 6 horas de acciones formativas ni la asistencia a las 20 horas formativas supondrá la pérdida del total de los puntos asignados a este apartado (-5 puntos) Solo restará siempre y cuando, haya oferta formativa en la isla de forma gratuita.

Horas recibidas: De 0 a 20 horas 0 puntos. De 21 a 30 +5, > 31 +10 puntos.

Horas impartidas: De 0 a 5: -5 puntos. Impartición de 6 horas 0 puntos. De 7 a 10 +5, > 10, +10

Para los grupos C1 y C2, la no asistencia a las 20 horas formativas supondrá la pérdida del total de los puntos asignados a este apartado (5 puntos) y podrán ganar hasta 20, si bien ellos no serán evaluados en la impartición.

Horas recibidas: De 0 a 19 horas -5 puntos. 20 horas 0 puntos. De 21 a 30 +5, De 31 a 40 horas +10, De 41 a 50 +15 y > 50 horas +20 puntos.



Podrá perderse un máximo de 5 puntos y ganarse un máximo de 20 puntos.

### 8.3. Calidad del servicio

El objetivo es que el Empleado Público no reciba, por escrito, reclamaciones o quejas de los ciudadanos (debidamente justificados).

La interposición de una reclamación o queja, por escrito, contra un empleado supondrá para el empleado público la pérdida de -5 puntos.

Si recibe dos o más quejas, tendrá una pérdida máxima de 10 puntos.”

Y para que conste, a reserva de los términos definitivos en que quede redacta el Acta en el momento de su aprobación, se expide la presente certificación de orden y con el visto bueno de la Sra. Presidenta Delegada.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

