

PREMIO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN INTERNA

Nombre de la Organización:

Agencia Tributaria. Delegación Especial de Madrid

Título de la buena práctica galardonada:

Unidad de Notificación de Recaudación

Responsable:

Gerardo Soto Baonza



Agencia Tributaria

Dirección:

C/ Guzmán el Bueno, 139, planta segunda

28071 Madrid

Teléfono: 91 582 68 86

Fax: 91 582 69 68

E-mail:

MEMORIA-RESÚMEN

DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN



La Unidad de Notificación de Recaudación está integrada en el Área de Planificación y Control de la Dependencia Regional de Recaudación de la Delegación Especial de la Agencia Estatal de Administración Tributaria de Madrid (AEAT). Tiene encomendada la gestión de la notificación de los actos administrativos dictados por las distintas unidades y equipos de la Dependencia, ya sea por correo o por agente.

DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA DESARROLLADA

La gestión de las notificaciones en la Agencia Tributaria ha sufrido en los últimos tiempos notables avances que han incidido especialmente en las notificaciones por correo. Podemos citar, entre otros, la creación del Centro de Impresión y Ensobrado o la incorporación de la imagen de los acuses de recibo a las aplicaciones informáticas corporativas.

Sin embargo, la Agencia Tributaria no dispone de ningún sistema ni aplicación informática centralizada para la gestión y control de las notificaciones que se efectúan a través de agentes. Esta realidad lleva a que, en la práctica, cada Delegación Especial, incluso cada Dependencia o Administración de la Agencia, cuente con su propio modelo para la organización de este tipo de notificaciones.

Es preciso tener en cuenta que en el área de recaudación este tipo de notificaciones tienen una importancia extraordinaria. A modo de ejemplo señalar que en el año 2005 se emitieron en el área de recaudación de la Delegación Especial de Madrid de la Agencia Tributaria un total de 590.426 notificaciones, de las cuales 47.234 fueron realizadas por agente.



En el caso concreto de Madrid, los agentes estaban asignados en las distintas unidades y se encargaban de notificar los documentos de su unidad. Esta realidad tenía un inconveniente básico: la falta de eficiencia, ya que era posible que el mismo día hubiera dos agentes procedentes de diferentes unidades realizando su trabajo en el mismo lugar. Por otro lado,

desde el punto de vista de los agentes, tenía como inconveniente que no se garantizaba la igualdad de trato en cuanto al número de salidas e importe de las dietas devengadas.

Fue esta situación la que llevó, en el año 2003, a la Dependencia Regional de Recaudación de Madrid a plantearse la necesidad de implementar un sistema que homogeneizara las notificaciones por agente. El sistema perseguía tres objetivos básicos:

1. Centralizar en una única unidad todas las solicitudes de notificación a través de agente
2. Mejorar las actuaciones de coordinación, gestión y control de los agentes
3. Realizar una asignación eficiente, en términos de coste de los recursos humanos disponibles.

Para alcanzar estos objetivos, se diseñó e implementó una aplicación informática y se creó una Unidad de Notificación en la Dependencia.

Por lo que se refiere a la aplicación informática, podemos afirmar que se trata de una aplicación fácil de utilizar, versátil y abierta a sucesivas mejoras, que además garantiza la seguridad de los datos, ya que consta de un módulo de seguridad de tal forma que a la aplicación sólo pueden acceder los usuarios previamente dados de alta por el administrador del sistema y a las opciones predeterminadas en función del perfil de usuario del que se trate. Por ejemplo: Puede tratarse de un agente encargado de notificar o del gestor de un expediente interesado en que se le tramite de forma ágil la notificación de una medida cautelar sobre un inmueble.

El funcionamiento elemental de la aplicación informática que da soporte a esta idea es el siguiente: los usuarios de las unidades de recaudación incorporan sus solicitudes de notificación de manera muy sencilla en la aplicación informática.

Esta pasa a registrar todas las solicitudes y a realizar la asignación automática de las mismas a los agentes. Previamente se han incorporado a la aplicación las preferencias manifestadas por los agentes en cuanto a la zona geográfica de actuación.

Una vez realizada esta asignación automática, el sistema informático genera lo que se denominan las "hojas de ruta" en las que se indican los datos básicos que debe conocer el agente para proceder a la notificación del documento del que se trate. Esta hoja de ruta se le entrega al agente junto con los documentos originales.

Tras realizar su trabajo, los agentes entregan el resultado del mismo en las hojas de ruta en los espacios habilitados para ello. Posteriormente, se incorporan en la aplicación los resultados de las notificaciones y los datos de las dietas devengadas para su posterior liquidación e ingreso en nómina.

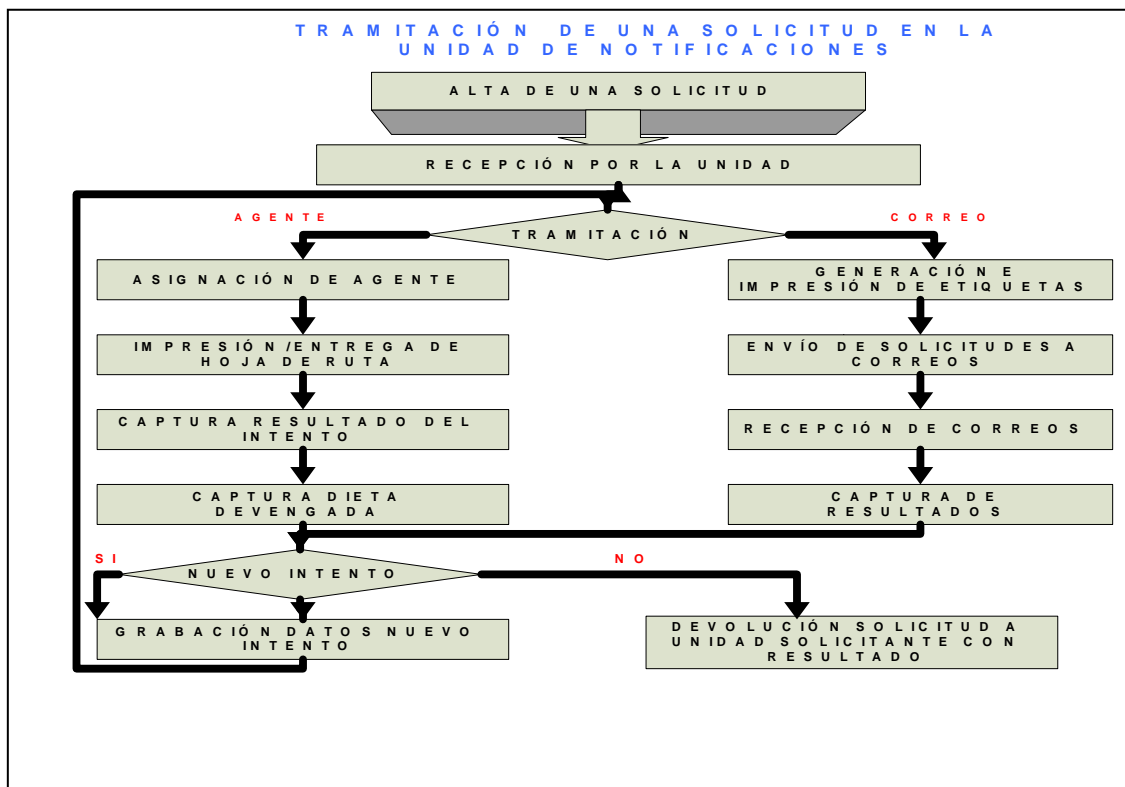
Es importante señalar que el proceso descrito puede ser consultado por los distintos interesados en cualquier momento, de tal forma que el gestor de una unidad de recaudación puede hacer el seguimiento a través de la aplicación informática del estado en el que se encuentra su petición.

En cuanto a la Unidad de Notificación, se integra en el Área de Planificación y Control de la Dependencia Regional de Recaudación y a la misma se le encomiendan las siguientes funciones básicas:

1. Recepción de los documentos a notificar presentados y dados de alta en la aplicación por las distintas unidades de recaudación
2. Asignación a través de la aplicación de las notificaciones a los agentes, así como el control de bajas, guardias y demás incidencias relacionadas con los agentes
3. Generación y entrega de las hojas de ruta
4. Captura de los resultados de los intentos de notificación en la aplicación y en el Gestor de Notificaciones de la base de datos de la Agencia Tributaria.
5. Captura y liquidación de las dietas devengadas por los agentes, además del traspaso de la información al sistema de Recursos Humanos para su ingreso en nómina. Gestión de las solicitudes de notificación por correo que presenten las unidades gestoras
6. Devolución a las unidades de recaudación de todos los documentos justificativos de aquellas notificaciones realizadas
7. Elaboración de informes y estadísticas de seguimiento de la Unidad
8. Mantenimiento de la aplicación
9. Atención al contribuyente informándole sobre la notificación entregada dirigiéndole, en su caso, a la unidad de recaudación gestora del expediente, cuando ello fuera necesario.

Inicialmente asumió solo la gestión de las notificaciones por agente. Desde 2005, vistos los buenos resultados obtenidos, dicha Unidad tramita también las notificaciones por correo de aquellos documentos que no pueden canalizarse por el Centro de Impresión y Ensobrado, así como las peticiones a los Registros Públicos.

El funcionamiento de la misma puede sintetizarse en el siguiente esquema:

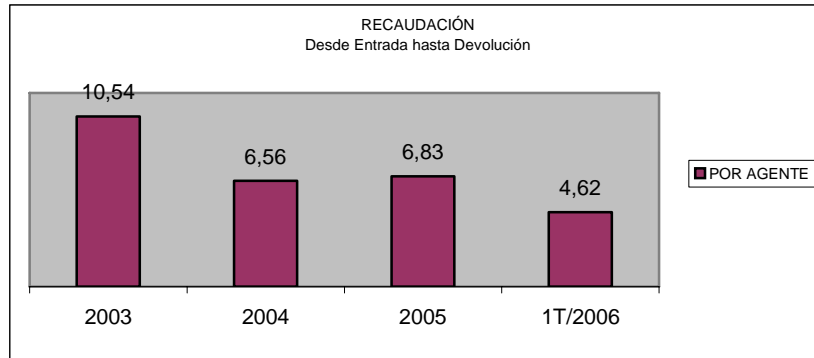


Finalmente, es necesario señalar que, en colaboración con los Jefes de las unidades de recaudación integradas en la Dependencia, se fijaron criterios uniformes para la determinación de los documentos que debían ser notificados por agente o por correo, y se establecieron protocolos de actuación para la notificación de determinados actos de especial complejidad o trascendencia (medidas cautelares, embargos de inmuebles, etc).

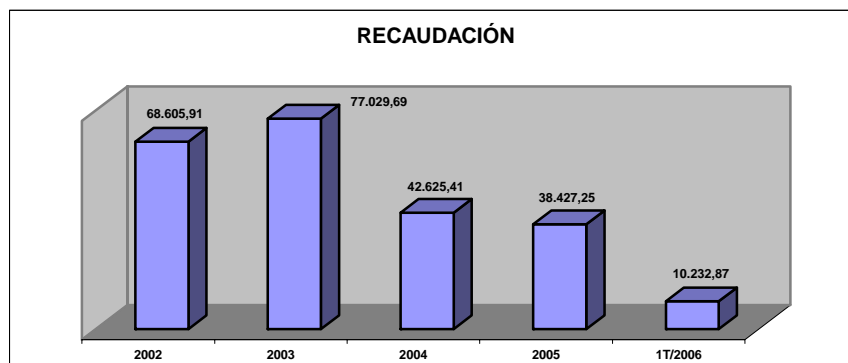
RESULTADOS CONSEGUIDOS

De la experiencia obtenida en estos años de funcionamiento de la unidad de notificaciones se podrían destacar de forma significativa dos datos:

1. Tal y como muestra el siguiente gráfico, el tiempo medio de notificación se ha reducido desde los 10,54 días de media de 2003 hasta los 4,62 días de 2006.



2. La cuantía de las dietas devengadas por los agentes se ha visto reducida tal y como se deduce del gráfico que aparece a continuación, en cerca del 30%



Alentados, sin duda por estos resultados, en 2005 la Dependencia Regional de Inspección de la Delegación Especial de Madrid comienza a utilizar la aplicación informática, obteniendo igualmente excelentes resultados.