

PREGUNTAS FRECUENTES EN LA ASISTENCIA A LA RECAUDACIÓN EJECUTIVA

Índice

1	¿Cómo se realiza la atención telefónica al contribuyente?	2
2	¿Cómo se realiza la atención telefónica a los usuarios del Ayuntamiento?	2
3	La recaudación es algo muy vivo, ¿como se actúa si alguien se presenta en el Ayuntamiento y quiere pagar la deuda pendiente?	2
4	¿Cómo se actúa si alguien se presenta en el Ayuntamiento y solicita un fraccionamiento o aplazamiento?	3
5	¿Cómo se tratan los recursos a la providencia de apremio o a otros actos del procedimiento de apremio?	3
6	¿Cómo se tramitan las bajas de oficio?	4
7	¿Cómo efectúa la empresa el control de los ingresos?	4
8	¿En algún momento hay custodia de caudales por parte de CGI?	4
9	La información del estado de cada valor, ¿está actualizada al día?	4
10	¿Cómo opera la notificación electrónica?	5
11	¿Es conveniente agrupar varias notificaciones a un mismo destinatario en un único documento?	5
12	¿Es posible la contabilización automática?	5
13	En el Ayuntamiento no hay recaudador, las funciones de intervención y secretaría son de la Secretaría que además también tiene las funciones de Tesorería ¿es necesario nombrar recaudador o Secretaría puede firmar todos los documentos?	6
14	¿Hay que incluir en el objeto del contrato basado la totalidad de la deuda en ejecutiva?	6
15	¿Qué datos se necesita que conste en los datos de ejecutiva a traspasar?	6
16	Si hubiera liquidaciones pendientes con varios ejercicios (Ej: una liquidación de IBI de 4 ejercicios), ¿cada línea del recibo debe ser un año?	7
17	¿Si la gestión tributaria y la recaudación voluntaria se realizan con la aplicación de TAO, que datos hay que cargar?	7
18	¿Desde que se firma el contrato basado hasta que empiezan a ‘sacar papel’ a la calle, cuánto tiempo tarda CGI?	7

1 ¿Cómo se realiza la atención telefónica al contribuyente?

Al inicio del contrato basado se da de alta (a cuenta de CGI) un número de teléfono, con número local de la población a que corresponde el contrato.

El contribuyente puede llamar a este número en el horario prefijado en el Acuerdo Marco con la FEMP, de lunes a viernes por la mañana de 8h a 15h en festivos no estatales. Horario que dos días por semana se amplía hasta las 18h.

El SAT (Servicio de Atención Telefónica y Telemática) atiende las llamadas siguiendo los protocolos de seguridad consensuados con el Ayuntamiento.

En caso de llamada no atendida pero que ha dejado un mensaje identificando al llamante, el SAT devuelve la llamada antes de 24h (hábiles).

2 ¿Cómo se realiza la atención telefónica a los usuarios del Ayuntamiento?

Al inicio del contrato basado se comunicará al Ayuntamiento el número de teléfono del CAU (Centro de Atención a Usuarios) al que podrán dirigirse para solventar cualquier duda.

3 La recaudación es algo muy vivo, ¿como se actúa si alguien se presenta en el Ayuntamiento y quiere pagar la deuda pendiente?

Si acude al Ayuntamiento, el funcionario que le atiende puede:

- Generar e imprimir carta de pago para que pague en el banco.
- Generar e imprimir carta de pago y con ella acceder al TPV en la web del Ayuntamiento, o sino al propio sistema informático de la entidad bancaria y realizar el pago en base a la tarjeta de crédito o de débito del contribuyente y entrando los datos de la referencia C60 generada.
- Generar la carta de pago y disponer de un TPV físico vinculado al sistema informático para que se realice el pago con tarjeta. Evita introducir de nuevo la referencia C60.
- Redirigir al contribuyente al SAT (Servicio de Atención Telefónica y Telemática) para que le remita por correo electrónico una carta de pago con la referencia C60 para realizar el pago en banco o para que monitorice los pasos del contribuyente desde su propio acceso a Internet de forma que realice el pago o incluso, si el interesado lo autoriza, pidiendo los datos de la tarjeta por teléfono (grabando la conversación) y haciendo el pago en el TPV en la web del Ayuntamiento desde el SAT.

El funcionario que atiende a un contribuyente puede acceder al sistema informático para realizar estas funciones, y en caso de duda puede apoyarse en el Centro de

Atención a Usuarios (CAU) que, si el funcionario le pasa el control, tiene medios para ver su escritorio e incluso para operar en remoto sobre él y de esta forma resolver la cuestión y aprender para la siguiente ocasión. Los cobros vía C60 serán informados a la aplicación por CGI en cuanto se disponga del fichero bancario.

4 ¿Cómo se actúa si alguien se presenta en el Ayuntamiento y solicita un fraccionamiento o aplazamiento?

El funcionario puede entrar en la aplicación e iniciar un expediente para el fraccionamiento o aplazamiento. En función de la Ordenanza Fiscal General y del importe de la deuda, el plan de pagos podrá ser de resolución inmediata o requerirá una tramitación no resoluble en el acto.

Si el funcionario tiene dudas sobre el manejo de la aplicación, CGI dispone de un Centro de Atención a Usuarios (CAU) al que el funcionario puede acudir. El CAU tiene medios para ver su escritorio e incluso para operar en remoto sobre él, si el funcionario le pasa el control, y de esta forma resolver la cuestión y aprender para la siguiente ocasión.

En el caso de que la resolución no pueda ser inmediata, se informará al contribuyente de que debe presentar su solicitud en Registro, y se le informará de la documentación que debe acompañar a la misma.

5 ¿Cómo se tratan los recursos a la providencia de apremio o a otros actos del procedimiento de apremio?

Desde Registro de Entrada (T-Systems) existe la opción de asociar la anotación con el recurso al expediente, o de dejar los recursos en una sftp para que sea CGI quien los asocie. De igual forma, el Ayuntamiento puede decidir autorizar a CGI para el acceso al Registro de Entrada, en cuyo caso será CGI quien recogerá el recurso y la documentación presentada desde el Registro sin intervención por parte del Ayuntamiento.

A continuación, CGI analiza la solicitud y la documentación, y de acuerdo con los criterios aprobados en la Ordenanza General, prepara el documento de propuesta de resolución, que es analizada y en su caso corregida, y posteriormente firmada electrónicamente por el funcionario designado por el responsable del contrato. A continuación, se generará el documento de Resolución, que, una vez firmado, se integrará en el Libro de Resoluciones municipal. A continuación, CGI procede a generar la notificación de dicha resolución, que se firmará con un sello de órgano, y que se enviará telemáticamente, en caso de que el canal del tercero sea este, o se imprimirá y depositará en el operador postal que haya seleccionado el Ayuntamiento

Todas las actuaciones, incluido el acuse de recibo digitalizado en el caso de las notificaciones en papel, y el justificante de puesta a disposición de la notificación en la

sede electrónica, así como en su caso, el acceso a dicha notificación, quedan registradas en el expediente garantizando disponer de un expediente electrónico completo.

6 ¿Cómo se tramitan las bajas de oficio?

Las bajas a efectuar de oficio (valores incorrectamente emitidos), si son detectadas por el Ayuntamiento, serán comunicadas en el momento de la aprobación de la baja (junto con el Decreto), para aplicar las operaciones de baja en la base de datos de operaciones tributarias. Si son detectadas por CGI (por ejemplo, con el cruce de fallecidos del INE se pueden detectar sanciones a nombre de fallecidos, que como no pueden reclamarse a los herederos, deben anularse), se dará la operación de propuesta de baja a los valores, que serán incluidos en una relación. Se remitirá listado de las propuestas de baja al Ayuntamiento para su revisión y eventual aprobación, y cuando se reciba el decreto de baja firmado, se procederá a dar la aceptación de baja a los valores.

7 ¿Cómo efectúa la empresa el control de los ingresos?

Para el adecuado control de los ingresos, el responsable del contrato debe facilitar a CGI el acceso al extracto de las cuentas bancarias donde se ingrese la recaudación ejecutiva o, en su defecto, los extractos deben serles remitidos por el Ayuntamiento con la periodicidad adecuada.

Para agilizar la gestión, CGI puede facilitar al Ayuntamiento el acceso diario a los ficheros de extractos bancarios (C43) a través de EDITRAN. Sin coste adicional.

8 ¿En algún momento hay custodia de caudales por parte de CGI?

No, el dinero está siempre en cuentas restringidas del Ayuntamiento, a las que como mucho se puede dar a CGI derecho de acceso a consultas, para facilitar el trabajo de informar de los valores recaudados. Aunque es preferible utilizar EDITRAN, con lo que CGI obtiene los ficheros para su trabajo (C43, C19 y C60) sin necesidad de acceso a la cuenta.

9 La información del estado de cada valor, ¿está actualizada?

Dependerá del acuerdo que el Ayuntamiento tenga con las entidades financieras. En algunos ayuntamientos, los ficheros con cobros C60 se reciben diariamente, y en otros se reciben por quincenas.

Los cobros por TPV desde la Oficina Virtual del Contribuyente entran directamente en la aplicación, por lo que es recomendable redirigir a los contribuyentes hacia esta forma de pago.

10 ¿Cómo opera la notificación electrónica?

Se usa cuando el destinatario es una persona jurídica o una persona física que ha autorizado la comunicación por esta vía.

El servicio de Ejecutiva realiza las notificaciones telemáticas o en sede electrónica (en los casos de tener la Plataforma de Administración Electrónica de T-Systems, Gestiona, Firmadoc, GestDoc, SILME o Sediualb@, y también en el Punto de Acceso General (Notifica).

11 ¿Es conveniente agrupar varias notificaciones a un mismo destinatario en un único documento?

En el caso de las notificaciones en papel es conveniente por el ahorro que supone en papel, y sobre todo en costes de reparto a cuenta del Ayuntamiento.

Las pautas de agrupación (NIF, dirección, concepto tributario...) se consensúan con el Ayuntamiento. La reducción de documentos a repartir alcanza el 30%.

12 ¿Es posible la contabilización automática?

Para poder contabilizar en automático es necesario que la aplicación de contabilidad sea de Aytos, de Absis, o de T-Systems (TAO). Además, será necesario realizar previamente los siguientes trabajos:

- Intercambio de información sobre distintos aspectos a configurar, como pueden ser: ordinales de bancos, ordinales de cajas, tratamiento del IVA, tratamiento del recargo provincial del IAE, económicos de los conceptos de rentas...
- Fijar la FECHA DE CORTE, es decir la fecha a partir de la cual se va a proceder a contabilizar en automático.
- Fijada la fecha de corte: cuadro del pendiente a esa fecha y la carga en el sistema de las referencias contables de reconocimiento de esos valores.
- Definir los movimientos que se van a trasladar, y empezar a generar ficheros.

Por último, si se ha puesto en marcha la contabilización en automático es necesario, si en el proyecto se realizan traspasos de datos periódicos para su recaudación en ejecutiva, que se establezca el sistema mediante el cual se va a informar de las referencias padre que afectan a estos nuevos cargos; ya sea como un campo a mayores en el fichero de datos a incorporar o bien como un fichero independiente, pero con todo lo necesario.

La contabilización automática puede hacerse con la periodicidad que determine el responsable del contrato.

13 En el Ayuntamiento no hay recaudador, las funciones de Intervención y Secretaría son de la Secretaría, que además también tiene las funciones de Tesorería ¿es necesario nombrar recaudador o Secretaría puede firmar todos los documentos?

Sí, el titular de Secretaría puede acumular las funciones de Tesorería e Intervención.

14 ¿Hay que incluir en el objeto del contrato basado la totalidad de la deuda en ejecutiva?

(Pregunta formulada desde un Ayuntamiento) “... tenemos un par de concursados que vamos a cobrar en breve con los que no pueden hacer ustedes ninguna función y no interesa incluirlos”

Se recomienda incluir toda la ejecutiva viva (no prescrita), ya que, al realizar alguna actuación respecto de algún contribuyente, si algún valor se queda fuera (por no haber sido traspasado), puede ser más complicado recaudarlo después.

En el caso concreto planteado, de dos expedientes completos, en situación de concurso: si está claro que se van a recaudar por el Ayuntamiento en un plazo corto, lo lógico es que no sean incluidos.

Una vez concluido el concurso, en caso de no haberse recaudado en su totalidad, se podría remitir la deuda pendiente, para la declaración de fallido.

15 ¿Qué datos se necesita que conste en los datos de ejecutiva a traspasar?

De cuanto más información dispongamos en los valores, mejor. Existe un formato de ficheros de carga, pero no es preciso que la información se remita en ese formato (nosotros la adaptamos) ni que esté toda. Lo que sí es necesario es disponer de determinados campos que son obligatorios para el aplicativo. En <https://www.cgi.es/femp-ejecutiva/> se puede descargar el formato de carga genérica de Ejecutiva y un formato de carga de terceros y direcciones. Los campos señalados en rojo son los que obligatoriamente deben estar informados. No es preciso que se adapte la información a este formato, pero sí que en algún formato (txt, Excel, Access...) conste la información de los campos marcados en rojo para todos los valores.

En cuanto a la base imponible, para cada uno de los tipos de ingreso, pueden remitir toda la información de que dispongan, organizada en 8 líneas de 80 posiciones cada una, y CGI cargará esa información en los valores.

Es importante que se remita un identificador (número de recibo en la aplicación de recaudación del Ayuntamiento), que será lo que permita vincular ese valor.

Necesitaremos una relación de los tipos de ingreso que se recaudan (IBI, IAE, Basura, ...) y sus correspondientes conceptos de renta junto con sus conceptos económicos (en contabilidad).

Por ejemplo, el tipo de ingreso IAE tendría dos conceptos de renta (Cuota municipal y Recargo provincial).

16 Si hubiera liquidaciones pendientes con varios ejercicios (ej.: una liquidación de IBI de 4 ejercicios), ¿cada línea del recibo debe ser un año?

Sí, deben cargarse desglosadas por ejercicios y por conceptos de renta. El formato genérico de carga tiene una extensión 'lin' preparada para acoger las líneas de un valor.

17 ¿Si la gestión tributaria y la recaudación voluntaria se realizan con la aplicación de TAO, qué datos hay que cargar?

Si en gestión ya se trabaja con TAO, no hay que cargar nada, pues lo razonable es que la recaudación ejecutiva se realice en la misma plataforma informática y con la misma base de datos en la que se realiza la recaudación voluntaria.

18 ¿Desde que se firma el contrato basado hasta que empiezan a 'sacar papel' a la calle, cuánto tiempo tarda CGI?

Desde que se nos facilita la información de la cartera de pendiente en un formato operativo hasta que está cargada, analizada y validada, acostumbra a pasar algo menos de un mes. Eventualmente si hay muchos valores sujetos a un plan de pagos puede ser conveniente paralizar estos valores hasta que esté todo cuadrado y mover los valores restantes. Los valores sujetos a plan de pagos puedan tardar otras dos semanas en estar depurados y validados.