

PROCESO “BENCHMARKING”

a través de la Plataforma

ÁGORA

CUESTIONARIO DE DATOS

DATOS INFORMATIVOS

Nombre de la **Entidad**:

Responsable de la Entidad: D./D^a

Persona encargada de cumplimentar el Cuestionario (Intermediaria en el proceso Benchmarking):

Nombre:

Apellidos:

Cargo:

Correo electrónico:

Teléfono de contacto:

Fecha de realización del Cuestionario:

A continuación, ¡COMIENZA EL CUESTIONARIO BENCHMARKING!

Consiste en trasladar los resultados de tu Organización correspondientes al **ejercicio** en base a las diferentes preguntas o ítems que se plantean, así como responder a otras cuestiones cualitativas sobre funciones, estructura y aspectos relevantes.

En caso de querer ampliar o explicar los datos proporcionados, se podrá utilizar el espacio disponible habilitado para ello al final del cuestionario.

La **información** que se obtenga de cada uno de los cuestionarios cumplimentados se **utilizará** únicamente para elaborar un documento de recopilación conjunta de todos los datos, con el fin de trasladarlo posteriormente a las Entidades participantes en el proceso como herramienta de diagnóstico que permita identificar, comparar y aprender entre Organizaciones.

Nota: Los campos marcados con un asterisco(*) son de carácter obligatorio, y sin ellos no se podrá acceder a la recopilación final de los datos benchmarking.



1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Breve descripción del diseño de la organización y estructura del Organismo/Servicio de recaudación

¿Nº de áreas/departamentos/servicios en los que se estructura?*

Denominación <i>(Ejemplo: Servicio de Inspección)</i>	Nº de empleados

	RESULTADO
Nº total de empleados SERVICIOS CENTRALES	

Red de OFICINAS (Servicios Periféricos)	RESULTADO
SI NO	
Nº de oficinas	
Nº total de empleados (Oficinas)	

	RESULTADO
Nº TOTAL EMPLEADOS DEL ORGANISMO/SERVICIO*	



2 PRESUPUESTO	RESULTADO
Importe Presupuesto General*	
Importe Derechos reconocidos netos*	
Importe Obligaciones reconocidas netas*	
Importe Obligaciones reconocidas netas (Capítulo I)*	
Importe Remanente de tesorería*	
Importe Resultado presupuestario*	

3 GESTIÓN DEL PERSONAL	RESULTADO
-------------------------------	------------------

Porcentaje de absentismo laboral global del personal del Organismo/Servicio^{1*}

¿Qué criterios son considerados para obtener el nivel de absentismo?

FORMACIÓN

Horas totales dedicadas a formación^{2*}

Número total de trabajadores asistentes a cursos de formación³

¿Incentivo de productividad implantado en el Organismo/Servicio?

SI NO

¿Cuál es la fórmula de reparto del incentivo de productividad a los empleados?

¹ Nº de horas de absentismo por cualquier causa de los empleados en relación al nº total de horas trabajadas.

² Se incluye en formación los cursos realizados a través del propio Organismo/Servicio, de la Diputación o de forma externa.

³ Se contabiliza cada empleado que haya asistido a un curso de formación, no teniendo en cuenta el número de cursos que realice.

4 DELEGACIÓN DE COMPETENCIAS

	RESULTADO
Nº de ampliaciones de competencias delegadas en el año x. ⁴	
Nº de revocaciones de competencias delegadas en el año x.	
Nº de municipios de la provincia con delegación de algún ingreso al ente recaudador.	
Importe total de Anticipos ordinarios, extraordinarios y liquidaciones a los Entes Delegantes (en millones de euros)	
Tasa general sobre la prestación del servicio en voluntaria	
Tasa general sobre la prestación del servicio en ejecutiva	
% Principal	
% Recargos	
% Intereses	
APLICACIÓN TASA SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR OTROS CONCEPTOS (<i>ejemplo: multas de tráfico</i>)	SI NO
<i>"Responder a los siguientes datos si se ha marcado la casilla SÍ"</i>	RESULTADO
ESPECIFICACIÓN DE LA TASA ESTABLECIDA	
A.- <i>En voluntaria</i> 1º Concepto 2º Concepto 3º Concepto 4º Concepto	
B.- <i>En ejecutiva</i> 1º Concepto 2º Concepto 3º Concepto 4º Concepto	

⁴ Se entiende por "Nº de Competencias" el sumatorio de los conceptos tributarios y no tributarios



5 INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

OFICINA VIRTUAL O SEDE ELECTRÓNICA*	SI	NO
<i>"Responder a los siguientes datos si se ha marcado la casilla SÍ"</i>	RESULTADO	
Nº de entradas a la Oficina Virtual		
Nº total de recibos pagados a través de la Oficina Virtual		

SISTEMA DE CITA PREVIA EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL*	SI	NO
<i>"Responder a los siguientes datos si se ha marcado la casilla SÍ"</i>	RESULTADO	
Nº de citas totales solicitadas por medio del servicio de cita previa.		
Tiempo medio transcurrido desde que se solicita la cita hasta que se obtiene		

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)*	SI	NO
<i>"Responder a los siguientes datos si se ha marcado la casilla SÍ"</i>	RESULTADO	
Nº total de llamadas entrantes a través del CAT		
Nº total de llamadas atendidas por el CAT		



6 SISTEMA DE CALIDAD

SISTEMA DE CALIDAD IMPLANTADO*	SI	NO
Especificar cuál:	<input type="text"/>	
Puntuación EFQM	<input type="text"/>	
Número total de menciones, premios y reconocimientos recibidos en el Organismo/Servicio en el periodo considerado. <i>Especificar cuál/es</i>	<input type="text"/>	
QUEJAS	RESULTADO	
Nº total de quejas presentadas por los Ciudadanos	<input type="text"/>	
Nº total de quejas presentadas por las Entidades Delegantes	<input type="text"/>	
Tiempo medio de tramitación de las quejas	<input type="text"/>	
SATISFACCIÓN	RESULTADO	
Satisfacción Global de los Ciudadanos (Escala 1 a 5)	<input type="text"/>	
Satisfacción Global de los Municipios (Escala 1 a 5)	<input type="text"/>	
Satisfacción Global del Personal del Organismo/Servicio (Escala 1 a 5)	<input type="text"/>	

7 COMUNICACIÓN	RESULTADO	
Número total de visitas a la página web*	<input type="text"/>	
¿Uso de redes sociales?	SI	NO
<i>"Responder a los siguientes datos si se ha marcado la casilla SÍ"</i>		
Número total de vídeos subidos en (<i>nombre red social</i>)	<input type="text"/>	
Número de publicaciones realizadas en (<i>nombre red social</i>)	<input type="text"/>	

8 GESTIÓN TRIBUTARIA	RESULTADO
CARGOS	
Cargo Bruto en Voluntaria: Importe total de recibos al cobro en periodo voluntario*	
Cargo Bruto en Ejecutiva: Importe total de recibos al cobro en periodo ejecutivo*	
<u>DESGLOSE POR CONCEPTOS</u>	
Cargo Bruto IBI URBANA en voluntaria*	
Cargo Bruto IBI RÚSTICA en voluntaria*	
Cargo Bruto IAE en voluntaria*	
Cargo Bruto IBI IVTM en voluntaria*	
Cargo Total Multas de Tráfico	
RECIBOS Y DOMICILIACIÓN	
Nº recibos domiciliados (IBI, IAE, IVTM)*	
Nº recibos totales (IBI, IAE, IVTM)*	

9 INSPECCIÓN	RESULTADO
Fraude Fiscal IAE (Importe deuda descubierta)*	
Fraude fiscal IAE - Número de expedientes incoados (Número de empresas inspeccionadas en IAE)	



10 RECAUDACIÓN	RESULTADO
A. EN VOLUNTARIA	
Importe Reposiciones a voluntaria*	
Importe total Bajas o Datas *	
Importe Bonificaciones*	
Importe Suspensiones*	
Importe recaudación total en voluntaria*	
Importe pendiente de cobro en periodo voluntario a 31 de diciembre*	
B. EN EJECUTIVA	
Importe total Bajas o Datas*	
Importe Suspensiones*	
Importe recaudación total por principal ⁵ en ejecutiva*	
Importe pendiente de cobro en periodo ejecutivo a 31 de diciembre*	

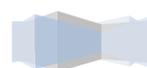
⁵ Sin incluir recargos e intereses



	RESULTADO
C. DESGLOSE POR CONCEPTOS	
IBI URBANA*	
Importe RECAUDACIÓN en voluntaria	
Importe total BAJAS o DATAS.	
IBI RÚSTICA*	
Importe RECAUDACIÓN en voluntaria	
Importe total BAJAS o DATAS.	
IAE*	
Importe RECAUDACIÓN en voluntaria	
Importe total BAJAS o DATAS.	
IVTM*	
Importe RECAUDACIÓN en voluntaria	
Importe total BAJAS o DATAS.	
MULTAS DE TRÁFICO	
Importe total de DENUNCIAS PAGADAS	
Importe total de DENUNCIAS INCOADAS	
SANCIONES	
Importe recaudado en procedimientos sancionadores	

11 SOFTWARE/HARDWARE	RESULTADO
Inversión anual en TIC (hardware/software)	

12 COMPRAS	RESULTADO
Periodo Medio de Pago a proveedores	



¿Quieres ampliar o aclarar la información facilitada?

Con el objetivo de desarrollar el proceso Benchmarking con la colaboración de tod@s, ¿Quieres sugerir algún dato para incorporarlo en el cuestionario Benchmarking del próximo ejercicio?

¡GRACIAS POR TÚ COLABORACIÓN!



ANEXO- Compromiso y autorización en el tratamiento de los datos.

1.- D/D^a _____, responsable de _____
(nombre de la Entidad) autoriza el envío de este cuestionario al Organismo Autónomo de Recaudación (OAR) de Badajoz, para que la información que contiene sea objeto de tratamiento y uso por la parte receptora y destinada únicamente al fin propuesto.

En el caso de que mi organización sea considerada como "referencia", doy el consentimiento _____ (marcar la casilla en caso afirmativo) para que los datos facilitados puedan ser publicados en informes, memorias, etc.

2.- Además, como responsable de una Entidad destinataria del documento recopilatorio de los datos benchmarking, me comprometo a utilizar la información únicamente para realizar comparaciones con otras organizaciones y publicarlas en los casos en lo que las entidades de las que provengan lo hayan autorizado, de lo cual informará el OAR.

Fecha

