

Servicio de Información y Orientación Técnica para la Realización del Programa de Ayuda para la Declaración de la Renta de las Personas Físicas. Ejercicio Fiscal 2019



INDICE

✓	Objetivo	Pág. 4
✓	Tipología de las Declaraciones realizadas	Pág. 5
✓	Descripción del Servicio	
	✓ Opciones de presentación de la Declaración	Pág. 6
	✓ Atención a Personal del Ayuntamiento de Madrid	Pág. 7
✓	Selección	
	✓ Perfil de los Agentes y Coordinador	Pág. 8
	✓ Fuentes de Reclutamiento	Pág. 9
	✓ Proceso de Selección	Pág. 10
	✓ Datos Cuantitativos del Proceso de Selección	Pág. 11
	✓ Conclusiones de la Selección	Pág. 12
✓	Formación	
	✓ Contenidos de la Formación	Pág. 13
	✓ Calendario de las Formaciones	Pág. 15
✓	Recursos	
	✓ Recursos Técnicos Aportados	Pág. 16
	✓ Recursos Humanos	Pág. 18

INDICE

✓	Distribución de Horarios	Pág. 19
✓	Datos Cuantitativos de la Actividad	
✓	Informes de Seguimiento	Pág. 21
✓	Análisis de los Datos	Pág. 23
✓	Cuadros de Actividad Global	Pág. 31
✓	Cuadros de Actividad Global	Pág. 32
✓	Descripción por Semanas	
✓	Cuadros atención presencial Vs Atención telefónica	
✓	Contribuyentes atendidos	Pág. 34
✓	Declaraciones realizadas	Pág. 35
✓	Declaraciones positivas y negativas	Pág. 36
✓	Otras atenciones	Pág. 37

El objetivo del proyecto es la prestación de un servicio completo de información y orientación técnica para la realización del Programa de Ayuda para la Declaración sobre la Renta de las Personas Físicas correspondiente al ejercicio 2019.

El servicio ha atendido las declaraciones del I.R.P.F. mediante el soporte informático del programa RentaWeb, y se ha llevado a cabo, en modalidad de Teletrabajo, debido a las excepcionales circunstancias provocadas por el COVID-19 que ha llevado a instaurar el estado de alarma en la totalidad del territorio nacional.

Cabe destacar el compromiso alcanzado con la AEAT y con la ciudadanía para llevar a cabo el servicio, aun con las dificultades generadas por la excepcionalidad del mencionado estado de alarma. El objetivo ha sido minimizar en lo posible las dificultades generadas por la situación al contribuyente.

La prestación se ha llevado a cabo bajo el sistema de plataforma de la Agencia Estatal Tributaria AEAT, y se han realizado las siguientes funciones:

- ✓ Información
- ✓ Realización y presentación telemática de declaraciones mediante el programa RentaWeb

TIPOLOGÍA DE LAS DECLARACIONES REALIZADAS

- ✓ Presentación de Declaración Mod. 100 del I.R.P.F.
- ✓ Rectificación, modificación y presentación de los datos contenidos en de declaración del contribuyente integrados en la aplicación RentaWeb.
- ✓ Presentación de Declaración, con las siguientes exclusiones:
 - Contribuyentes que desarrollen Actividades Económicas (salvo los contribuyentes incluidos en el régimen de módulos).
 - Contribuyentes que hubieran realizado en el ejercicio 2019 más de 2 transmisiones de inmuebles y/o acciones de distintos emisores.
 - Contribuyentes que hubieran arrendado más de 2 inmuebles.
 - Contribuyentes que hubieran obtenido en el ejercicio 2019 un volumen de rentas superior a 80.000 euros (Rentas de Trabajo Personal: superior a 65.000 euros y Rentas de Capital Mobiliario superior a 15.000 euros).

OPCIONES DE PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN

- Alguna de las vías que la AEAT ponía a la disposición del contribuyente:
 - ✓ Plataforma RentaWeb
 - ✓ Debido a las circunstancias del Covid-19, modificación de declaraciones.
 - ✓ Declaraciones a pagar con aplazamiento o fraccionamiento
 - ✓ Declaración presentadas pendiente de Ingreso
 - ✓ Presentación en delegación de la AEAT
 - ✓ Internet
 - ✓ Presentación telefónica
- Presentación Telemática. Una vez realizada la declaración, el contribuyente opta por la presentación mediante transmisión electrónica y segura a la Agencia Estatal de Administración Tributaria del Estado. En este caso, el contribuyente siempre otorga al personal que le asiste, mediante la firma de un documento destinado a tal fin, la representación para actuar en su nombre. Los agentes disponen de un certificado digital que les permite la presentación de la declaración a través de Internet.

ATENCIÓN A PERSONAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Debido a las circunstancias especiales de esta campaña, se ha suspendido este servicio.

PERFIL DE LOS AGENTES

- Grados en Derecho, Economía o Dirección y Administración de Empresas
- Experiencia habiendo participado en al menos 3 campañas de Renta en Campañas Oficiales
- Conocimientos y experiencia en la información del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas
- Nivel usuario de Informática e Internet
- Capacidad de comunicación, actitud de acogida al contribuyente, objetividad en la respuesta, flexibilidad en el lenguaje y aptitud para la resolución de conflictos
- Conocimiento exhaustivo de la normativa y del procedimiento de gestión del impuesto mencionado

PERFIL DEL COORDINADOR

Además de los requisitos propios del perfil de los agentes, los coordinadores deberán poseer:

- ✓ Experiencia contrastada en gestión de equipos
- ✓ Experiencia en un servicio de información inmediata en materia del IRPF en el ámbito de campañas de Renta
- ✓ Experiencia en el manejo de hoja de cálculo, correo electrónico e Internet

FUENTES DE RECLUTAMIENTO

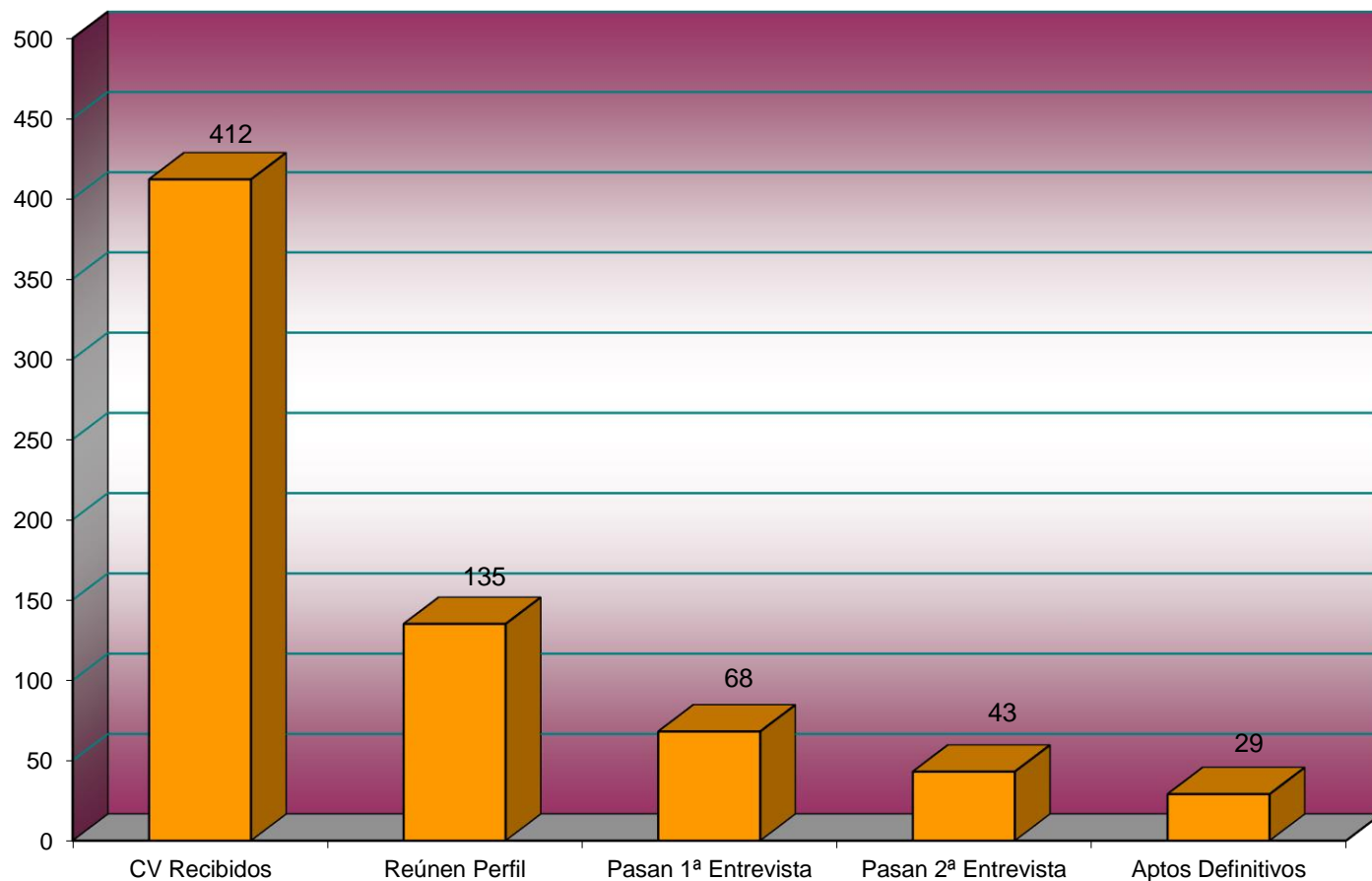
- ✓ **Base de datos de Servinform**
- ✓ **Web's de empleo:** Infojobs, Laboris, Trabajar, Infoempleo
- ✓ **Centros de estudios especializados:** CEF, Foro, Formaselect, ADAMS, Instituto Empresarial de Contabilidad, Meryland, Global Estrategias, Instituto de Empresa
- ✓ **Universidades:** Univ. Complutense, UNED, Univ. Carlos III, Univ. Cardenal Cisneros, Univ. Europea, Univ. Rey Juan Carlos, Univ. Alcalá de Henares, Univ. Pontificia de Comillas, Univ. Autónoma, CEU
- ✓ **Colegio de Abogados de Madrid**
- ✓ **Ayuntamientos**
- ✓ **Asociaciones:** Eslabón, Agencia para el Empleo, Fundación Tomillo, Fundación La Caixa, Famma, Fundación Adecco.

PROCESO DE SELECCIÓN

El proceso de selección, ha evaluado en los candidatos todas las aptitudes necesarias para la perfecta ejecución de las funciones propias del puesto. Dicho proceso, ha pasado por las siguientes fases:

- ✓ Activación de las fuentes de reclutamiento
- ✓ Examen de los currículum que llegan al Departamento de Selección, valorando aspectos como titulación, formación, experiencia, etc.
- ✓ Realización de entrevista individual a los candidatos que cumplen los requisitos necesarios. En esta primera toma de contacto, se les ha proporcionado información sobre la empresa y el proyecto, se ha evaluado su capacidad de comunicación, su flexibilidad y su autocontrol, y se les ha realizado una batería de pruebas psicotécnicas que incluyen pruebas de inteligencia general y cuestionarios de personalidad
- ✓ Convocatoria de los candidatos preseleccionados a una nueva sesión en la que se busca confirmar el perfil definido, y realizar una evaluación más exhaustiva de otras competencias necesarias para el puesto como la orientación al cliente, las habilidades de comunicación, la tolerancia al stress, la orientación a objetivos, el trabajo en equipo o la capacidad de compromiso

DATOS CUANTITATIVOS DEL PROCESO DE SELECCIÓN



CONCLUSIONES DE LA SELECCIÓN

El Departamento de Selección de Servinform, dispone de una amplia experiencia en la selección de diferentes perfiles para todo tipo de proyectos. Una vez adjudicado el servicio, se activaron de forma inmediata todas las fuentes de reclutamiento enunciadas previamente.

El principal obstáculo con el que nos hemos encontrado, es la coincidencia en el tiempo con los procesos de selección de las empresas adjudicatarias de los distintos servicios (telefónico y/o presencial) que la AEAT pone a disposición del ciudadano.

A pesar de todo ello, nuestro Departamento de Selección consiguió reclutar a los candidatos necesarios para alcanzar el objetivo de los 28 agentes que precisaba el servicio, más un agente reserva que ha ido cubriendo las diferentes desconexiones que se han producido durante la realización del servicio.

CONTENIDOS DE LA FORMACIÓN (I)

Una vez finalizado el proceso de selección, los agentes han recibido una formación telemática previa a su incorporación. Dicha formación, cuya duración ha sido de aproximadamente 20 horas, ha constado de los siguientes puntos:

- Teoría y práctica
 - ✓ Naturaleza del Impuesto
 - ✓ Contribuyentes: Residencia habitual en territorio español
 - ✓ Ámbito de aplicación: regímenes forales de País Vasco y Navarra
 - ✓ Periodo impositivo y devengo. Declaraciones de fallecidos
 - ✓ Unidad familiar y tributación conjunta. Mínimo personal y mínimo por descendientes
 - ✓ Comunidad autónoma de residencia habitual
 - ✓ Rentas exentas y no sujetas
 - ✓ Rendimientos de capital. Capital mobiliario y capital inmobiliario
 - ✓ Rendimiento de actividades en estimación objetiva
 - ✓ Ganancias y pérdidas patrimoniales. Exención por reinversión en vivienda
 - ✓ Deducción y compensaciones por inversión en vivienda
 - ✓ Rendimientos de trabajo y reducciones por aportaciones a sistemas de previsión social. Resto de reducciones en la base imponible
 - ✓ Cálculo de la cuota íntegra. Anualidades por alimentos a los hijos
 - ✓ Resto de deducciones en la cuota: donativos. Deducciones autonómicas
 - ✓ Cuota líquida: deducciones por doble imposición internacional
 - ✓ Deducción por maternidad
 - ✓ La obligación de declarar y el borrador de declaración
 - ✓ Autoliquidación del impuesto
 - ✓ Lugar y plazo de presentación de la declaración
 - ✓ Rectificación de errores en declaraciones anteriores
 - ✓ Realización práctica de declaraciones

CONTENIDOS DE LA FORMACIÓN (II)

- Atención al cliente
 - ✓ Atención al ciudadano
 - ✓ Comunicación verbal
 - ✓ El rol del informador
 - ✓ La psicología del interlocutor
 - ✓ Tratamiento de situaciones difíciles

CALENDARIO DE LAS FORMACIONES

	GRUPO 1
Fechas	Del 4 al 12 de Mayo
Horario	Abierto para los Agentes. Formación Telemática
Duración	20 horas

RECURSOS TÉCNICOS APORTADOS (I)

Los medios técnicos necesarios para la realización de la prestación del servicio, han sido proporcionados tanto por la Administración, como por Servinform.

- Administración
 - ✓ Soporte técnico para el correcto funcionamiento del servicio.
 - ✓ Centralita Telefónica.

RECURSOS TÉCNICOS APORTADOS (II)

- Servinform
 - ✓ Vehículo y medios de mensajería necesarios para la entrega del material necesario de cada agente, para el correcto desarrollo en modalidad de Teletrabajo
 - ✓ Material Informático (ordenadores, pantallas, teclados, ratones y auriculares con micrófono)
 - ✓ Material de oficina (folios, bolígrafos, grapadoras, etc.)
 - ✓ Cuentas de correo para cada uno de los puestos, tanto del coordinador, como de los agentes , con el fin de facilitar la comunicación entre ellas, y de asegurar la transmisión de la información (estadísticas diarias, etc.)

RECURSOS HUMANOS

La campaña Renta 2019 ha contado con un amplio equipo humano, integrado por los siguientes recursos:

- Selección
 - ✓ 1 Responsable de RRHH
 - ✓ 4 Técnicos de Selección
- Administración de Personal
 - ✓ 1 Responsable de Administración
 - ✓ 3 Administrativos
- Producción
 - ✓ 1 Jefe de Proyectos
 - ✓ 28 Agentes (1 de ellos, coordinador general) más 1 agente reserva para cubrir sustituciones.

HORARIOS

El horario de ayuda al contribuyente ha quedado establecido de 09 a 18 horas de Lunes a Viernes, durante el periodo comprendido del 13 de mayo al 30 de Junio.

Datos Cuantitativos de la Actividad

INFORMES DE SEGUIMIENTO (I)

A lo largo de toda la campaña, se ha llevado a cabo un seguimiento de las gestiones realizadas por nuestros agentes. Los datos obtenidos, han sido reportados diariamente por Servinform, en base al formato indicado por la Agencia Tributaria Madrid.

Para la recopilación de los mismos, Servinform ha implementado una aplicación que recoge todos los datos necesarios para poder cumplimentar este informe.

Diariamente, los agentes ejecutaban la aplicación para recopilar los datos, y los reportaban al Jefe de Proyectos para que los consolidara en una base de datos única.

INFORMES DE SEGUIMIENTO (II)

Los datos recopilados, eran los siguientes:

Personas atendidas	Con cita
	Atenciones *
Declaraciones realizadas pero no presentadas	Negativa
	Positiva
Declaraciones hechas presentadas	Negativa
	Positiva
Otros	Información general

* Rellamadas realizadas a contribuyentes con información pendiente de aportar, necesaria para la realización de la declaración del I.R.P.F.

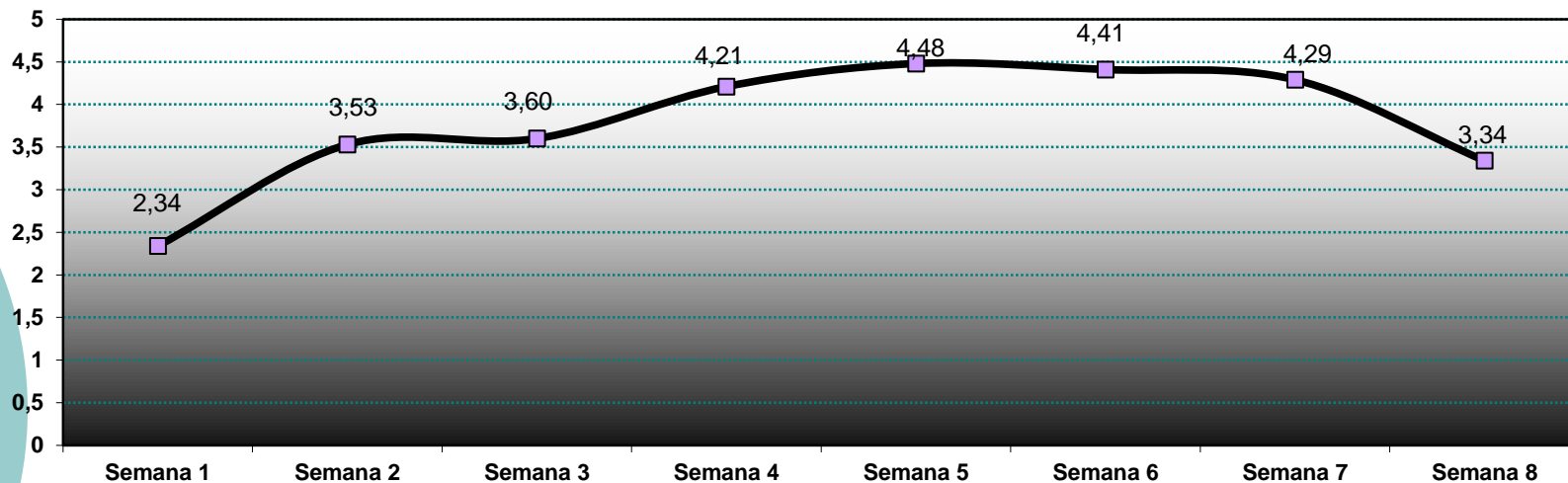
ANALISIS DE LOS DATOS

La evolución del ratio de contribuyentes atendidos por hora y agente, ha sido el siguiente:

Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Media
0,32	1,88	2,79	3,59	3,73	3,59	1,96	0,64	2,31

ANALISIS DE LOS DATOS

La evolución gráfica del ratio de declaraciones realizadas por hora y agente, ha sido el siguiente:



En estos datos, cabe destacar el bajo ratio de la primera semana, causado por los problemas técnicos que se produjeron en los primeros días, así como el hecho de que en la séptima y octava semana, el ratio bajara, por la decisión de la AEAT de minorar el número de citas por cuestiones operativas.

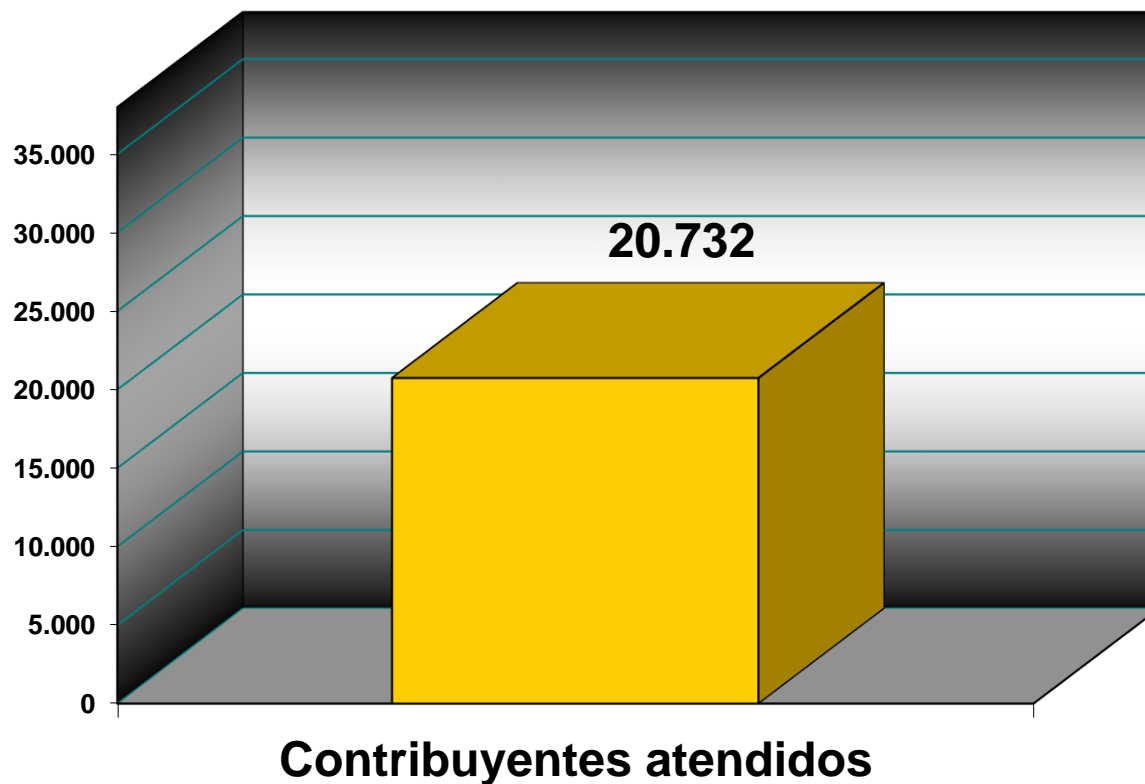
ANALISIS DE LOS DATOS

- ✓ Se confeccionan un total de 16.532 declaraciones, de las cuales, un 67,00% de las declaraciones presentadas, mientras que el porcentaje de declaraciones no presentadas, ascendió al 16,00% y el 17,00 % restante corresponde a las gestiones de Información General al contribuyente.
- ✓ De las declaraciones presentadas, el 74,00% son negativas, y el 26,00% positivas. De las declaraciones no presentadas, el porcentaje de declaraciones negativas se sitúa en el 48,00%, mientras que el de las positivas, asciende a un 52,00%.
- ✓ Igualmente, se ha atendido a 4.200 contribuyentes que han solicitado información general
- ✓ Por tanto, sumando declaraciones realizadas y otras gestiones, se ha atendido a un total de 20.732 contribuyentes.

ANALISIS DE LOS DATOS

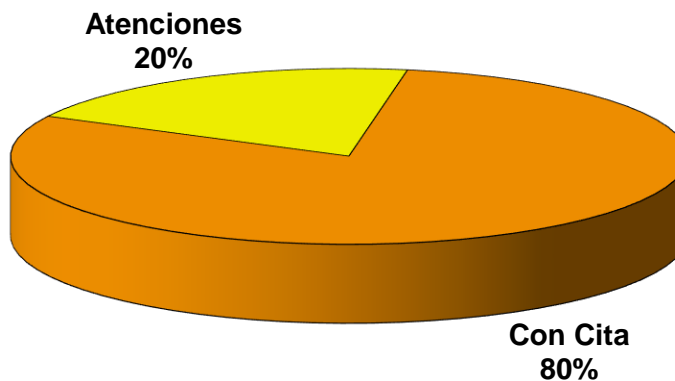
- ✓ Las semanas 4^a, 5^a, y 6^a son las que han presentado un mayor numero de gestiones.
- ✓ Cabe reseñar las numerosas felicitaciones que han transmitido los contribuyentes a los agentes, por las distintas gestiones realizadas.

CUADROS DE ACTIVIDAD GLOBAL

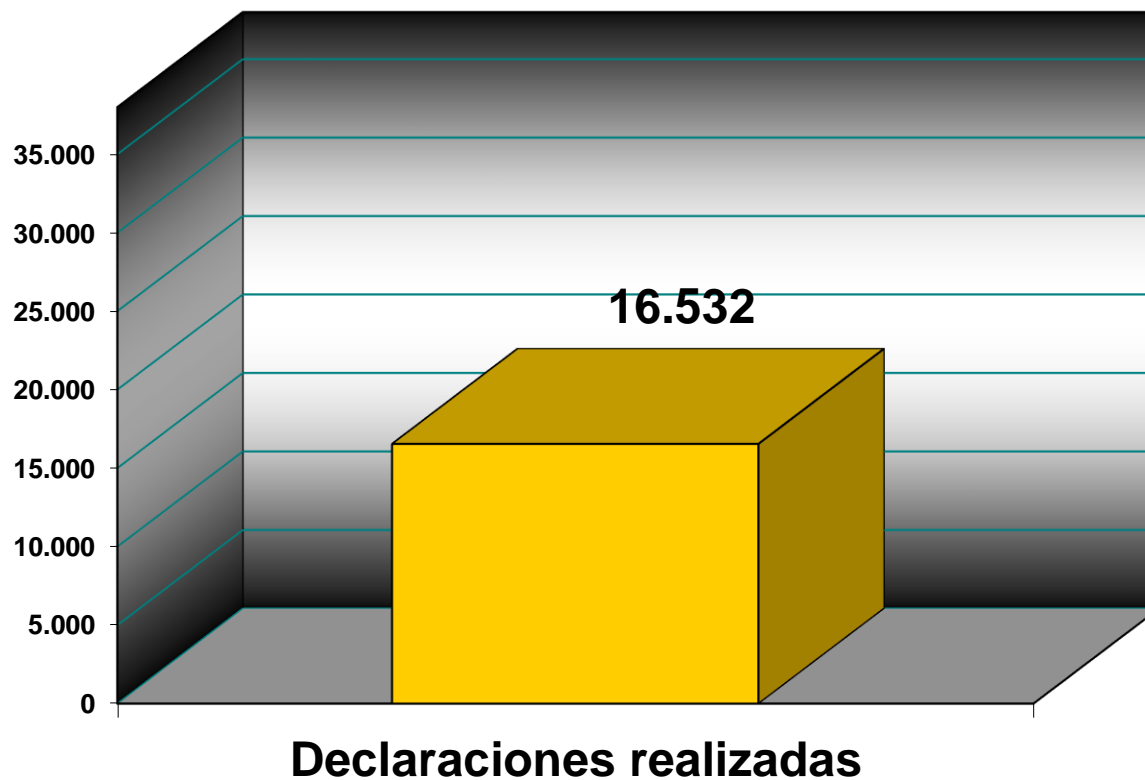


CUADROS DE ACTIVIDAD GLOBAL

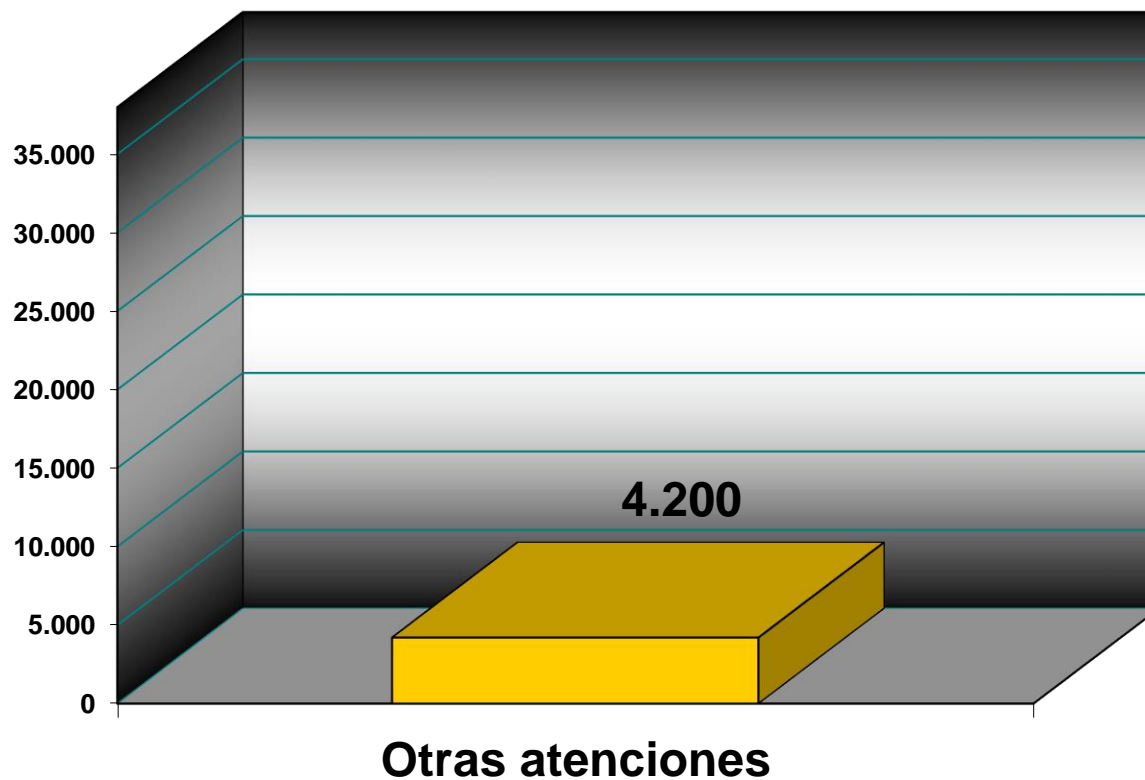
Total Personas Atendidas		
Con Cita	Atenciones	Total
16.532	4,200	20.732



CUADROS DE ACTIVIDAD GLOBAL

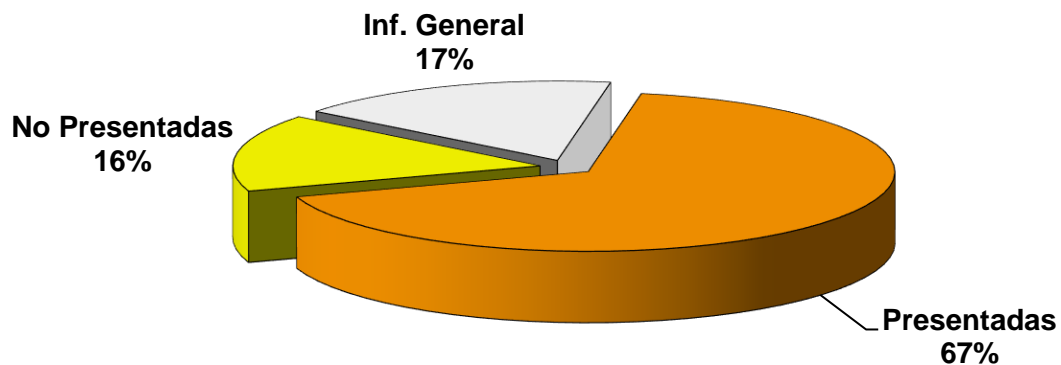


CUADROS DE ACTIVIDAD GLOBAL



CUADROS DE ACTIVIDAD GLOBAL DECLARACIONES

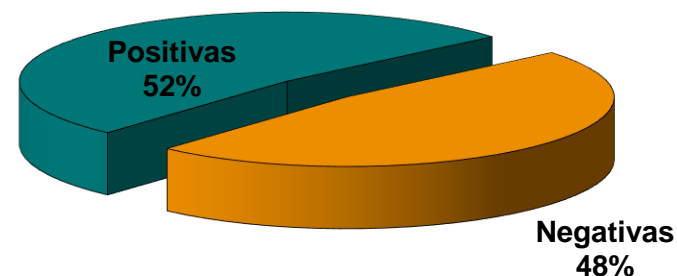
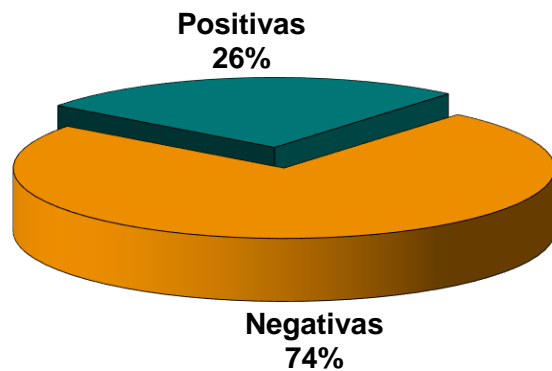
Total Declaraciones Realizadas			
Presentadas	No Presentadas	Inf. General	Total
11,092	2.604	2,846	16.532



CUADROS DE ACTIVIDAD GLOBAL

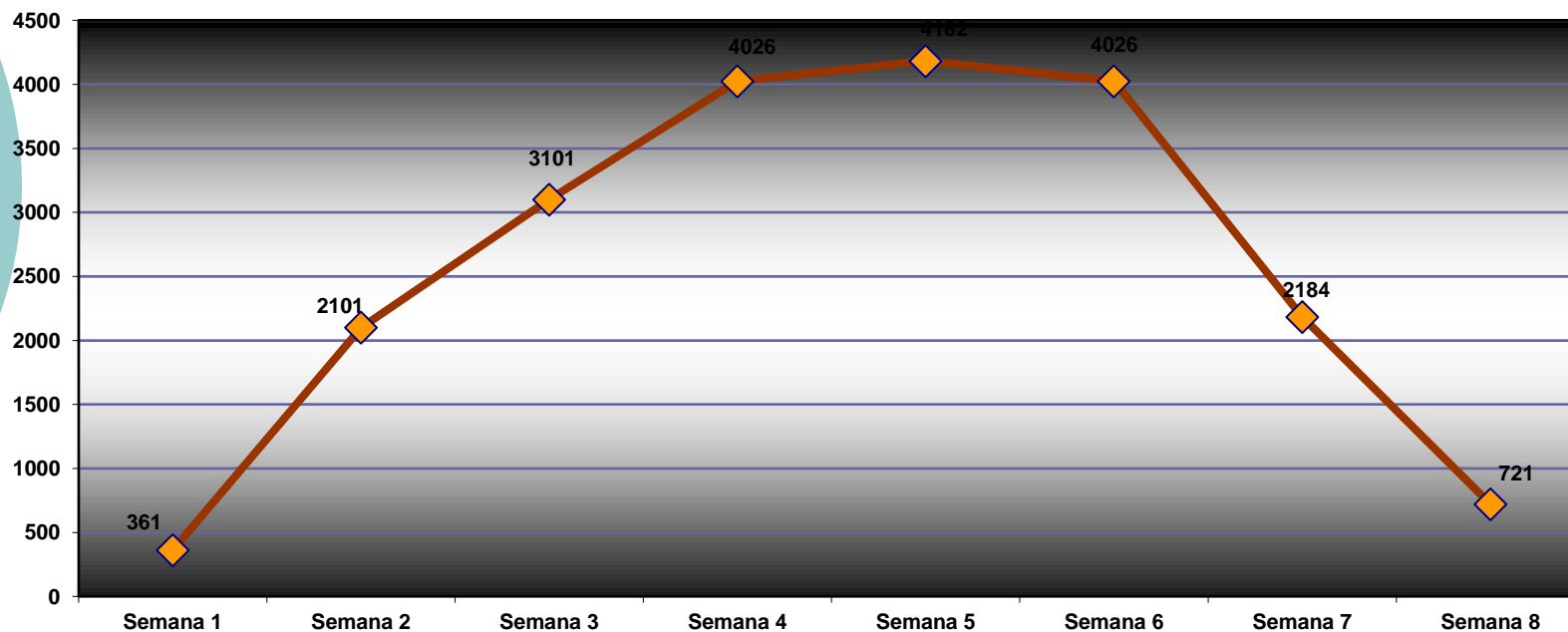
Declaraciones Presentadas		
Negativas	Positivas	Total
8,219	2,873	11.092

Declaraciones no Presentadas		
Negativas	Positivas	Total
1,244	1,360	2,604

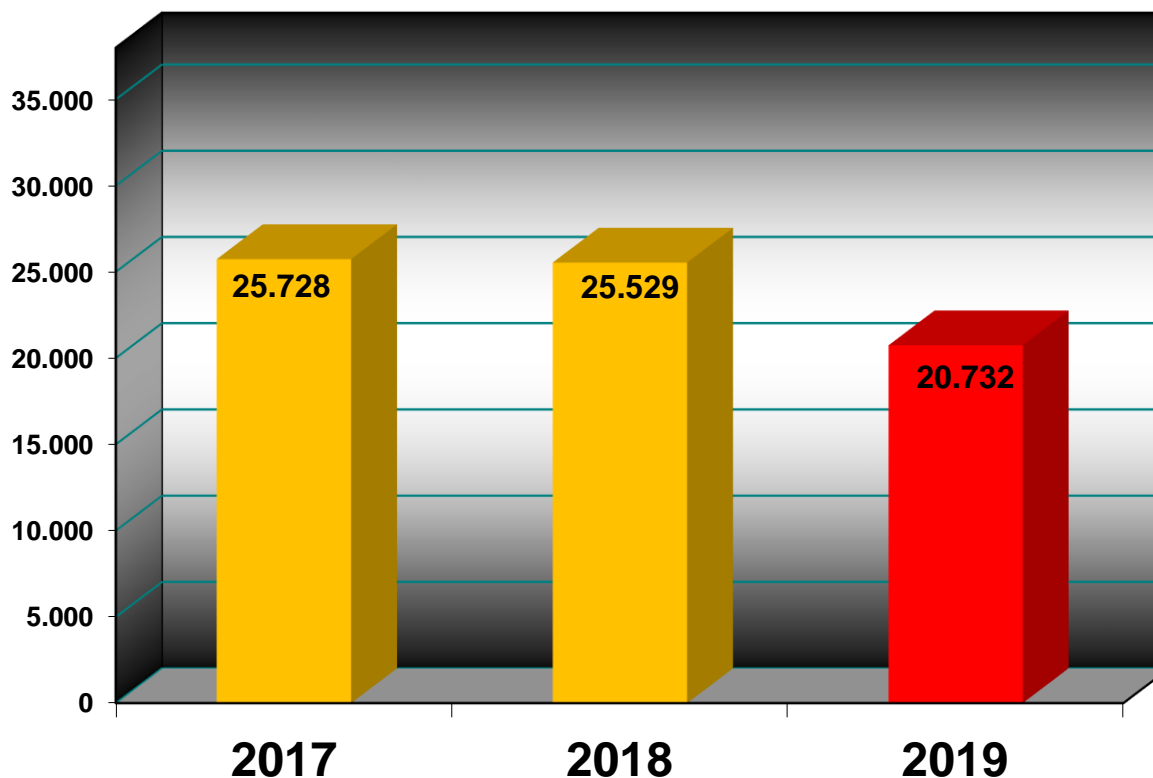


DESCRIPCIÓN POR SEMANAS

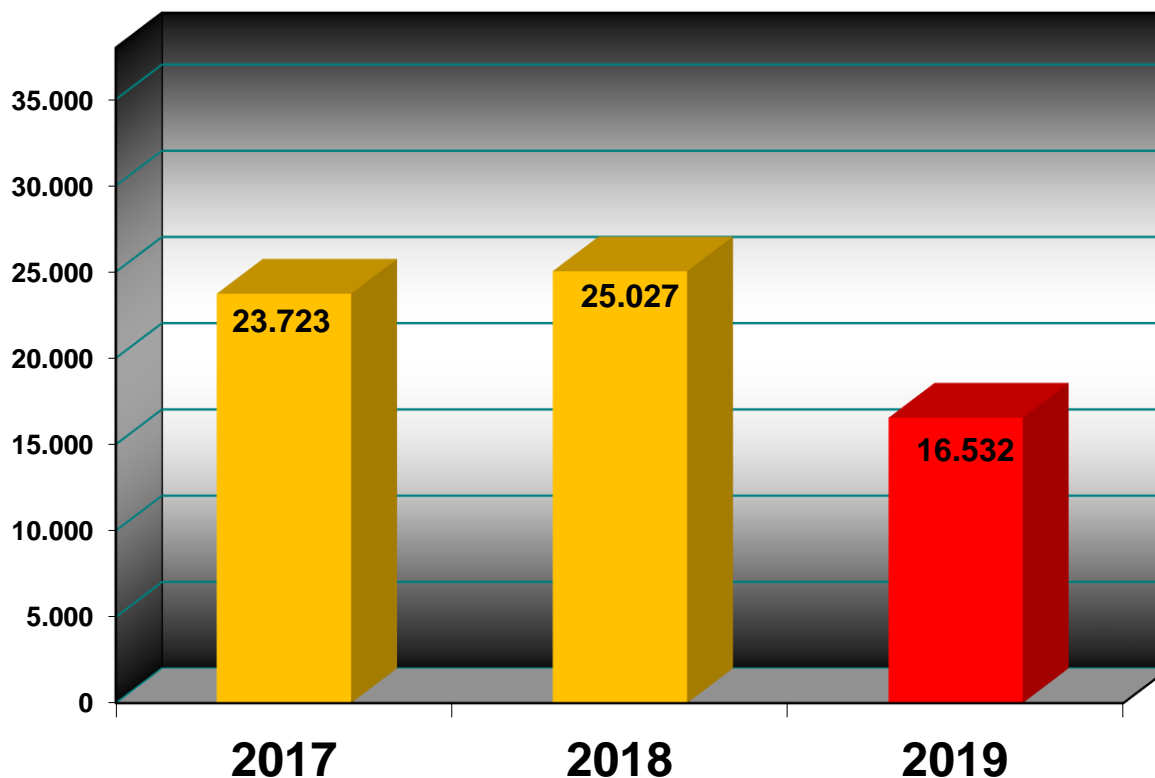
Contribuyentes atendidos								
Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Total
361	2101	3101	4026	4182	4026	2194	721	20732



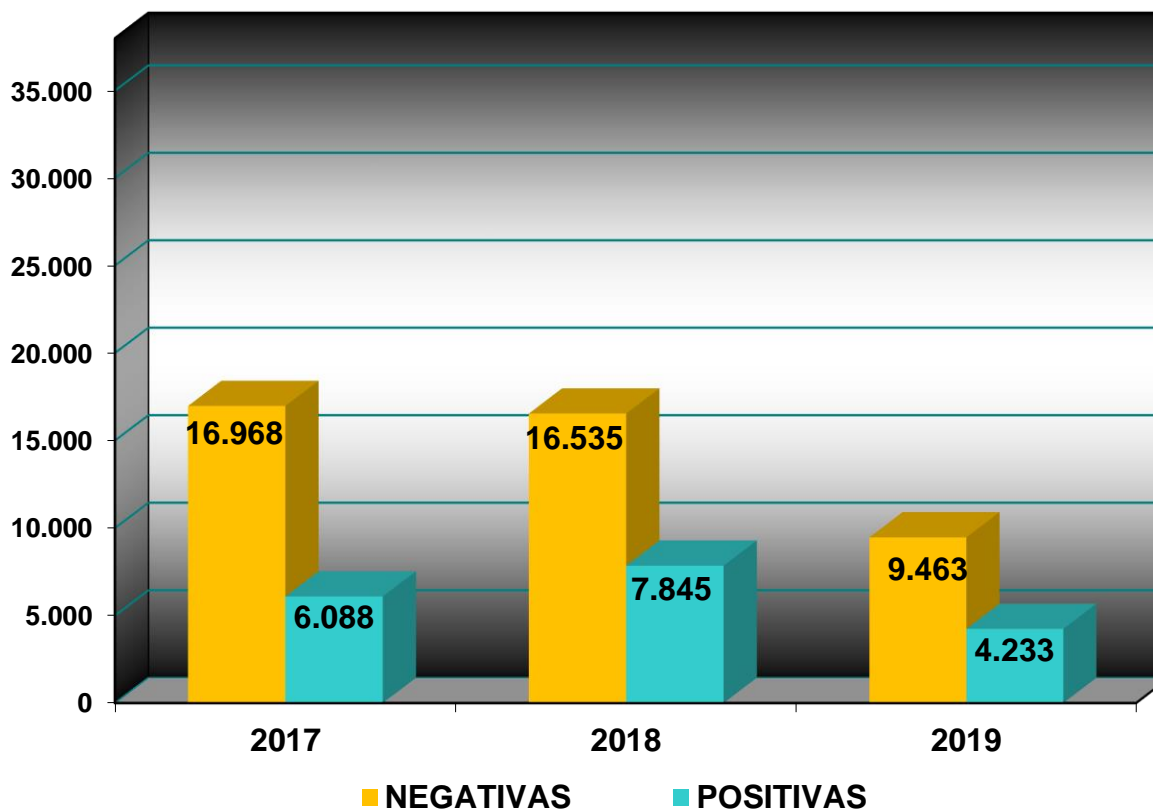
CUADROS ATENCIÓN PRESENCIAL Vs ATENCIÓN TELEFÓNICA (CONTRIBUYENTES ATENDIDOS)



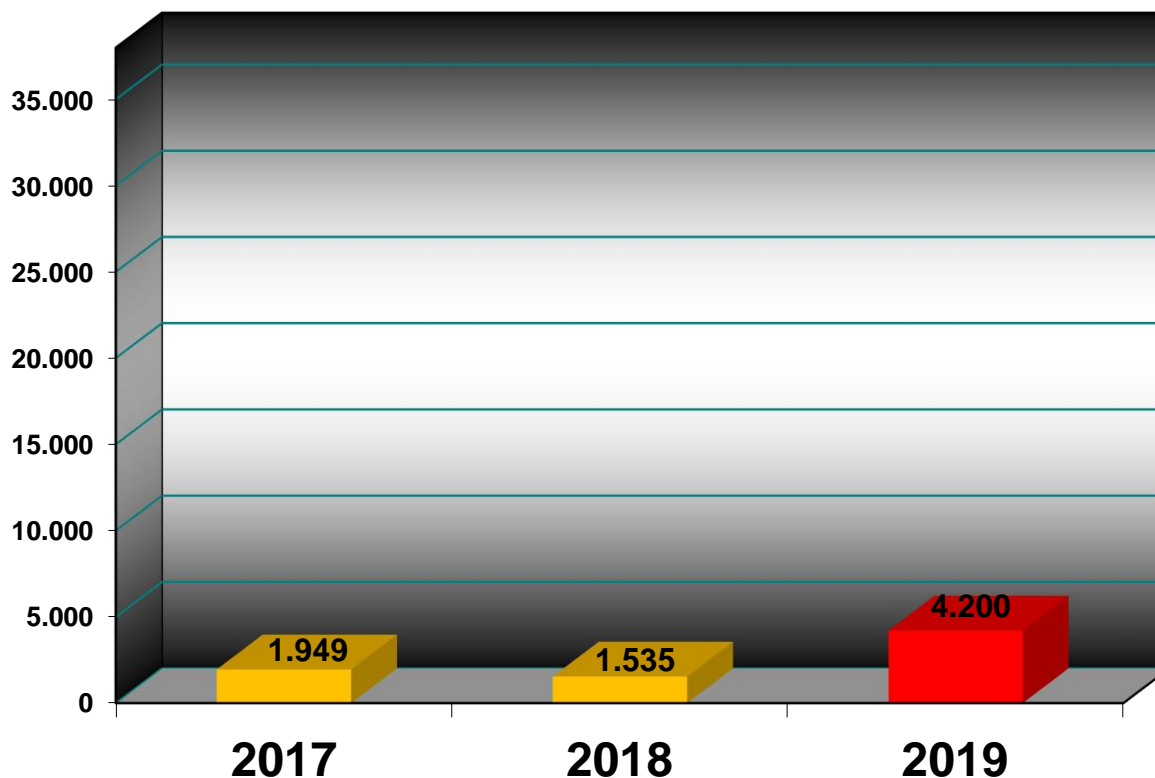
CUADROS ATENCIÓN PRESENCIAL Vs ATENCIÓN TELEFÓNICA (DECLARACIONES REALIZADAS)



CUADROS ATENCIÓN PRESENCIAL Vs ATENCIÓN TELEFÓNICA (DECLARACIONES POSITIVAS Y NEGATIVAS)



CUADROS ATENCIÓN PRESENCIAL Vs ATENCIÓN TELEFÓNICA (OTRAS ATENCIONES)



Servicio de Información y Orientación Técnica para la Realización del Programa de Ayuda para la Declaración de la Renta de las Personas Físicas. Ejercicio Fiscal 2019

