

**Bizkaiko Foru Aldundiko Administrazio Orokorraren
"Erreklamazio ekonomiko-administratiboen ebazpena"
Programaren ebaluaketa txostena.**

**Informe de Evaluación del Programa "Resolución de
reclamaciones económico-administrativas" de la
Administración General de la Diputación Foral de Bizkaia**

2000



Herri-Kontuen
Euskal Epaitegia

Tribunal Vasco
de Cuentas Públicas



AURKIBIDEA/ÍNDICE

| | |
|---|----|
| I. SARRERA | 3 |
| II. ONDORIOAK | 5 |
| II.1 Programaren helburuak betetzea | 5 |
| II.2 Egitura eta antolakuntza | 8 |
| II.3 Ebazpen prozeduraren analisia | 10 |
| II.4 Zerbitzuaren kostua | 12 |
| II.5 Beste auzitegi ekonomiko-administratibo batzuekiko alderaketa..... | 13 |
| II.6 Beste batzuk | 13 |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | 16 |
| II. CONCLUSIONES..... | 18 |
| II.1 Cumplimiento de los objetivos del programa | 18 |
| II.2 Estructura y organización..... | 21 |
| II.3 Análisis del procedimiento de resolución..... | 23 |
| II.4 Coste del servicio | 25 |
| II.5 Comparación con otros tribunales económico administrativos | 26 |
| II.6 Otros | 26 |
| | |
| ALEGACIONES | 29 |



I. SARRERA

“Erreklamazio ekonomiko-administratiboen ebazpena” izenburuko txosten hau, Bizkaiko Foru Aldundiaren 2000ko urtealdiko 610.301 aurrekontu programa ebaluatzen duena, Herri-Kontuen Euskal Epaitegiaren 1/1988 Legeari jarraiki egin da, aurrerantzean HKEE, eta 2001eko apirila – 2002ko martxoa aldiko Lan Programan barne hartua dago.

Aztergai dugun programa hau funtzionalki Bizkaiko Foru Auzitegi Ekonomiko-Administratiboarekin identifikatzen da (FAEKA/TEAF); organo honen egiteko nagusia da zergadun bizkaitarrek aurkeztutako erreklamazioen berri izatea eta erabakitzea, Foru Ogasunak egindako zerga kudeaketazko ekintzen ondorioz aurkeztutakoak. Organo honek hartzen dituen erabakiek administrazio bideari amaiera ematen diote.

Gaur egun FAEKA Ogasun eta Finantzen sailean dago kokatua, zuzenean sail horretako Diputatuaren baitako dela. Honako hauez osatzen da: lehendakari bat, lehendakariorde bat, idazkari bat, eta 4 kidego buru, hauen baitako direlarik 10 kide eta 10 txostengile.

Ebazpen proposamenak kideek eta txostengileek egiten dituzte eta osoko bilkuran edo auzitegi sailean kideen gehiengo soilez ebazten dira.

Osoko bilkura lehendakariak, lehendakariordeak, kidego buruek eta letratu-idazkariak osatzen dute; osokoa elkartzen da 18.000 eurotik gorako erreklamazioak erabakitzeko, edota likidazio aurreko oinarri zergagarriak 300.500 eurotik gorakoak direnean. Gainerako erreklamazioak irtenbidetuko dituen auzitegi-saila lehendakariak, lehendakariordeak, dagokion kidegoko buruak eta kideek eta letratu-idazkariak osatzen dute.

Ebazpena igortzea beti da derrigorrezkoa eta erreklamaziogileak erreklamazioa ezeztutzat har dezake baldin eta Auzitegian aurkeztu duenetik urtebeteko atzeraldia baino luzeagoa izan badu.

Lanak honako alderdi hauek besarkatu ditu:

- 1999 eta 2000ko urtealdietan programaren helburuak aztertu eta bete direla egiaztatzea.
- FAEKAren antolamendua eta langileriaren egitura.
- Espedienteen azterketa bidez, prozedura administratiboen analisisa egin, erreklamazioak bideratu eta irtenbidetzeko behar izan ohi den denbora zehaztuz, hartara, balizko eraginkortasun eza, lan metaketa edota hobetzeko gai den kudeaketaren zehinahi alderdi antzematearren.
- Zerbitzuaren kostua.
- Eskuratutako magnitudeak beste auzitegi ekonomiko-administratibo batzuetan eskuragarri daudenekin alderatzea.



FAEKAREN aribidea arautzen duen legedia nagusia honako hau da:

- ZERGEI BURUZKO FORU ARAU OROKORRA, 159tik 169ra bitarteko artikulua.
- 116/1995 FORU DEKRETUA, irailaren 5ekoa, Bizkaiko Foru Auzitegi Ekonomiko-Administratiboaren eskumenak, osaera, antolamendua eta funtzionamendua arautzen dituena.
- 391/1996 ERRET DEKRETUA, martxoaren 1ekoa, Erreklamazio Ekonomiko-Administratiboetan prozedura-erregelamendua oniritzen duena.



II. ONDORIOAK

II.1 PROGRAMAREN HELBURUAK BETETZEA

Bi dira programaren helburuak azken urtealdietako aurrekontuetan jasotako oroit-idatzien arabera:

1.- Ebazteko dagoen erreklamazio kopurua murriztea: honen xedea da legegintzaldian zehar ebazpen epea gehienera urtebetera murriztea, 391/1996 Erret Dekretuak zehazten duen legez. Hau dela eta, urtero hainbat adierazle zehazten dira eta horien artean, besteak beste, urtealdian irtenbidetuko den erreklamazio kopurua dago.

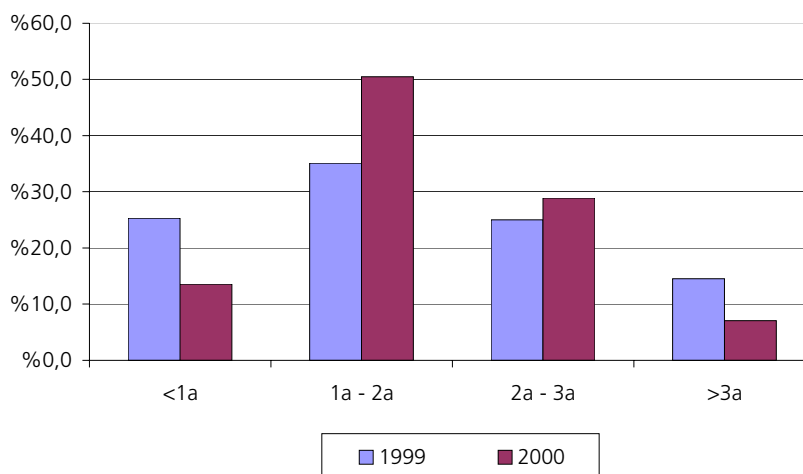
Helburu honen gainean FAEKaz besteko den aldaera batek zuzeneko eragina du, hau da, urtealdian aurkeztu den erreklamazio kopuruak.

2.- Langileria informatu eta profesionalizatzea eta kanpoko irudia; hau guztia gauzatzen da jaulkitako ebazpenetan kalitate maila egokiari utsita eta horren erakusgarri egokia da goragoko auzialdiei errekurtsioa aurkeztu eta hauek oniritzitako ebazpen kopurua

II.1.1 EBAZTEKO DAGOEN ERREKLAMAZIO KOPURUA MURRIZTEA

A) EBAZPEN EPEA MURRIZTEA

2000ko urtealdian ebatzitako erreklamazio guztitik %14a baizik ez zen bideratu helburutzat hartutako hamabi hilabeteen barruan eta honenbestez, arestian aipatutako 391/1996 EDn finkatutako epea urratu da. Ehuneko hau 1999koa baino txikiagoa da, orduan erreklamazioen %25a zuzenbideratu baitzen. Ondotik azalduko dugun taulak urtealdiko ebazpenen zati-banaketa erakusten du, ebazteko behar izan duen denboraren arabera.





Aurreko taula azaltzeko bi alderdi argitu behar ditugu:

- 1999an urtebetez beherako epean erabakitako erreklamazio bolumenean eragina izan du erreklamazio kopuru handia trafiko isunengatik eta errentaren gaineko zergaren konturako atxikipenegatik izateak; izan ere, horien onartezintasuna edo jarduketan artxiboa adieraziz ebazpen ugari bideratu baitzen.
- Hiru urtetik gorako aldian erabakitako erreklamazioen ehunekoak erdira murriztu da. Epe hau garrantzitsua da erreklamaturako zorra epe luzean indargabetu zitekeelako.

B) ERREKLAMAZIOEN EBAZPENA

Urtero erabakitzen den erreklamazio kopurua estu-estu lotua dago erreklamaziogai den gaiarekin, izugarritzko goi-beheak izan ditzakeelarik segun eta zein den gaia. Hori dela eta, erreklamazio kopuruaren murrizketa ahalik eta esparru zabalenean gauzatu behar da. Ondoko taulan datu hauek azken lau urtealdietan izan duten bilakaera jaso dugu, baita dagozkion aurrekontuetan urte bakoitzerako finkatutako helburua ere:

| Urtea | urtarril. 1ean gauzatzeko | Aurkeztutako erreklamazioak | Erabakitako erreklamazioak | abend. 31an gauzatzeko | Helburuzko erreklamaz. |
|-------|------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 1997 | 11.124 | 3.667 | 6.482 | 8.309 | 7.000 |
| 1998 | 8.309 | 3.732 | 5.232 | 6.809 | 4.250 |
| 1999 | 6.809 | 2.653 | 4.645 | 4.817 | 4.800 |
| 2000 | 4.817 | 4.217 | 3.403 | 5.631 | 4.500 |

Urtealdi bakoitzean erabakitako erreklamazio kopuruak behera egin duela egia bada ere, halaxe da ere, laurtekoan zehar erabakitzeko erreklamazio kopurua erdira murriztu dela.

Erabakitako erreklamazio kopuruak izan duen beheraldi honen zergatia da aurkezten diren erreklamazioak gero eta berezituagoak direla eta masiboki irtenbidetu zitezkeen haiek guztiak progresiboki urritu direla arrazonamenduetan antzekotasuna zutelako-edo.

Urtealdiko ebazpen kopurua urtealdi horretan aurkeztutako erreklamazio kopurua baino handiagoa izango da, ebazteko dauden erreklamazioak egiaz murriztea lortzeko. 1999 eta 2000ko urtealdietako oroit-idatziek magnitude biak elkarlotzen dituen adierazlea jasotzen dute; hona hemen:

| Aurkeztutako erreklamazioen gainean erabakitakoen ehunekoak | 1999 | 2000 |
|---|------|------|
| Aurreikusitako % | 145 | 128 |
| Gauzaturako % | 175 | 81 |



Erreklamazio kopurua aurreikusitakoa baino handiagoa egiten den uneetan, beharrezkoak diren giza baliabideak bideratu behar dira aurrejarri diren helburuak eskuratu ahal izateko.

II.1.2 EBAZPENEN KALITATEA

FAEKAREN ebazpenak justizia auzitegien aurrean errekurri daitezke eta hauek epaia emango dute, FAEKAK emandakoarekin bat etorriko dena, edo aldiz, bestelako iritzikoa izango dena. Epai horien desadostasun mailak neurtzen du FAEKAREN epaien kalitatea.

1999 eta 2000ko programen oroit-idatziek kalitatearen adierazletzat hartzen dute FAEKAREN erabakien aurka aurkeztutako 200 errekurtsoko kopurua, eta errekurtsogileari oniritzitako errekurtsoen %25eko portzentaia.

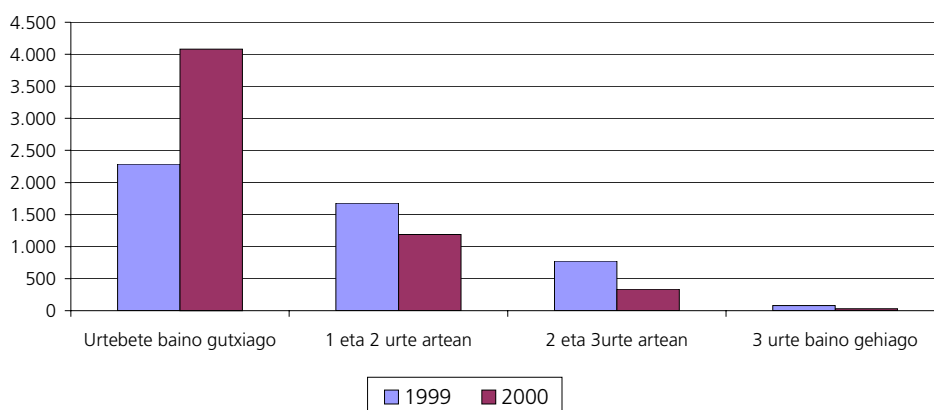
1999an eta 2000n, hurrenez hurren, 236 eta 158 ebazpen errekurritu dituzte; honek urtealdi horietan FAEKAK jaulkitako ebazpen guztien gainean %5 inguruko portzentaia egiten du, eta %9,4 ebazpen ezeztzaile eta partzialki oniritzizko epaien gainean.

1999ko urtarrilaren 1etik aurrera aurkeztutako errekurtsoei dagozkien 122 epai aztertu ditugu. Hauetatik %37 guztiz edo partzialki oniritzi dira eta %40, berriz, gaitzeritzi egin dira. Gainerako %23 auziaren mamari buruzko adierazpenik gabeko epaiei dagokie.

II.1.3 BILAKAERA AURREIKUSGARRIA

Nahiz 2000ko urtealdirako aurreikusitako helburuak ez diren bete, abenduaren 31ko egoerak aurreko urtealdiekiko ageriko hobekuntza erakusten du.

12.31an ebazteko zeuden erreklamazioen antzintasuna



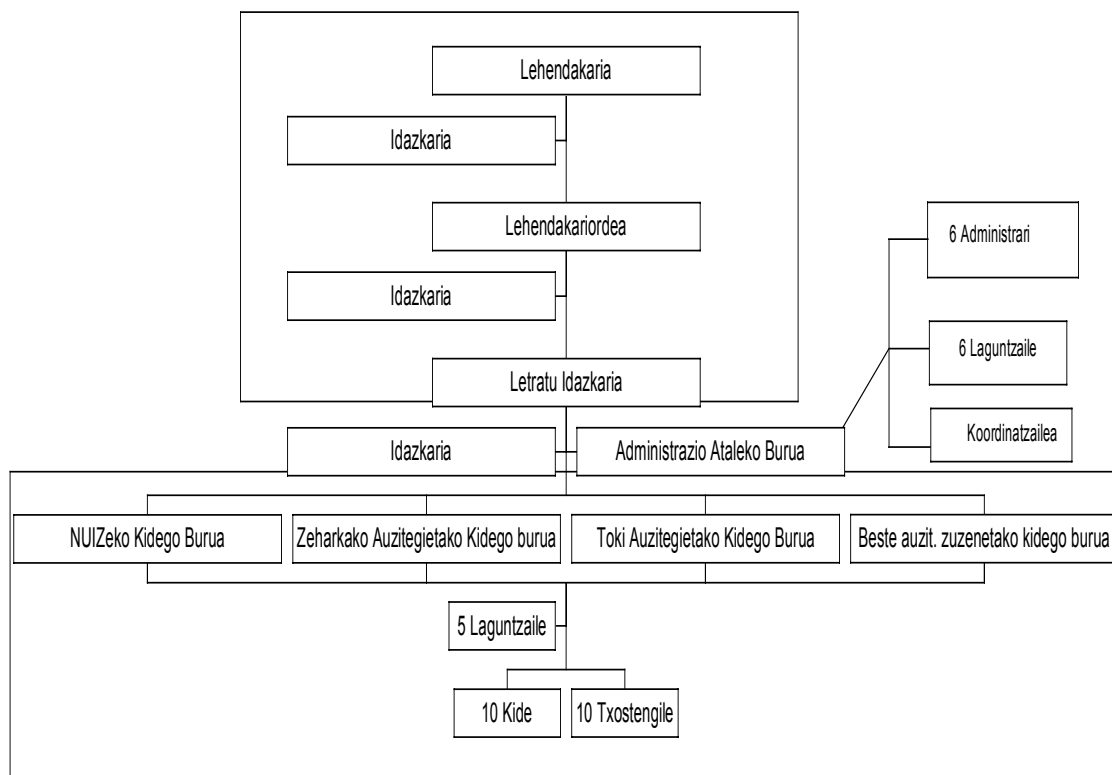
Taulak erakusten duen legez, urtebetetik gorako antzintasuna duen ebatzi gabeko erreklamazio kopurua nabarmen urritu da, %53tik %28ra jeitsiz.

Gogoan hartzen badugu:

- urtebetetik beherako antzintasuna zuten espedienteetatik, 2000ko abenduaren 31an ebazteko zeudenak 2.056 aurrejubilatuei egindako hainbat ordainketaren okerreko errentagatiko erreklamazioei dagozkiela eta horietatik 652, 01.06.30ean ogasuneko kudeaketa zerbitzuek zuzenbideratu dituztela,
- 2001eko ekainera arte ez zirela 1.000 erreklamazio baino gehiago aurkeztu, ondorendu dezakegu 12 hilabetetik beherako epean espediente guztiak erabakitzeke helburua lor dezakegula, beti ere, horretarako plantilla behar hainbatekoa eta egonkorra baldin bada.

II.2 EGITURA ETA ANTOLAMENDUA

FAEKAREN egiturak egonkor eutsi dio azken lau urtealdietan Lanpostuen Zerrendaren arabera, guztira 49 lanpostu dituela.



Txostengile eta kideak ez dituzte kidegoetara atxikitu, izan ere, horietakoren batera atxikituak dauden arren, inoiz beste kidegoren batetarako lanak ere egiten baitituzte. Honela, bada, 2000ko urtean 7 txostengilek kidego batentzat baino gehiagorentzat lan egin zuten.

Plantilla hau, FAEKAN egiten duen lanaren arabera, ondotik erakusten den moduan zati-bana daiteke:

| Funtzioa | LZ | Batez best. plant.2000 |
|------------------------------|-----------|------------------------|
| Espedientea prestatzea | 14 | 12 |
| Txostena garatzea | 24 | 18,6 |
| Erreklamazioa ebaztea | 3 | 3 |
| Babes administratiboa | 8 | 6,1 |
| GUZTIRA | 49 | 39,7 |

Ikus daitekeen moduan txostenak egiten diharduen langile kopuruak ez du FAEKAREN plantillaren %50 gainditzen. Txosten honen IV. atalean adierazi dugun legez, egiteko hau da erreklamazioak ebazteko prozesua gehien moteltzen duena.



2000ko abenduaren 31an txostenak egiteko lanpostu hutsak honako hauek ziren:

| Lanpostuaren izena | LZren arabera dotazioa | 00.12.31an plantilla | Titulazio taldea | Maila |
|------------------------|------------------------|----------------------|------------------|-------|
| Kidego buruak (*)..... | 4 | 3 | A | 27 |
| Kideak | 10 | 4 | A | 25 |
| Txostengileak..... | 10 | 10 | (**) A/B | 24 |

(*) Txostenak egiteko dedikazioa partziala da.

(**) 00.12.31an txostengileen plazetarik bat ere ez zuten A taldeko funtzionarioek betetzen.

2000ko urtean zehar txostengile bakoitzeko egindako kopurua 196koa izan da, hau da, ia lanegun bakoitzeko txosten bat. Adierazle hau izugarri alda daiteke segun eta erreklamazioa zein eratakoa den, duen zailtasunaren arabera, edota gutxi gorabehera antzekoa den kolektibitate bat eragiten duten gaiei buruzko banakako erreklamazioak baldin badaude, guztiak aldi berean erabakitzeko moduan. Egoera hauek itxura batean txostengileen emankortasuna izugarri haztea eragin dezakete.

Helburuak ahalik eta eperik laburrenean eskuratu ahal izateko, beharrezkoa litzateke FAEKAREN langileen egitura egokitzea, txostenak mamitzeko egitekoa indartuz eta dauden lanpostu hutsak betetz; horretarako, behar bada, beharrezkoa izan daiteke dauden kideen plazak txostengile plaza bihurtzea, lehenengo horiek betetzeko arazoak baitituzte.

Orobat, BFAREN informatika sistemek azken urteotan izan duten hobekuntzak, administrazioan eta espediente prestakuntzan diharduen langileria murrizteko bide eman behar luke.

II.3 EBAZPEN PROZEDURAREN ANALISIA

Erreklamazioaren izapideak hiru atal besarkatzen ditu, aurrez aipatu ditugunak:

- Espedientearen prestakuntza: erreklamazioa aurkeztuta hasten da eta espedientea txostengileen eskura jartzearekin amaitzen da.
- Txostena mamitzea: espedientea aztertu eta ebazpen proposamena egitean datza.
- Ebazpena: FAEKAK ebazpen proposamena eztabaidatu, eta kasua balitz, oniritzia eman, erreklamazioaren zenbatekoaren arabera aretoan edo osoko bilkuran elkarturik.

Gerora, zergadunari hartutako erabakia gutun ziurtatu bitartez jakinarazi behar zaio, edota, jakinarazterik ez balego, Bizkaiko Agintaritzaren Aldizkarian argitara emanez.

Tramitazioaren batez besteko aldia neurtzeko 172 erreklamazioko lagina aztertu dugu, 1999az geroztik erabakitakoak edo erabakitzeko daudenak. Adierazgarri gisara 391/1996 Dekretuak faseren baterako ezartzen dituen epeak erakutsiko ditugu:



| Fasea | Laginaren batez b. aldia | Legez gehieneko aldia |
|---------------------|--------------------------|-----------------------|
| Prestakuntza | 167 egun | |
| Egiterapena | 382 egun | |
| Ebazpena | 39 egun | Urtebete |
| Jakinarazpena | 82 egun | 10 egun |

Prozedimendu guzti honen atalik luzeena ebazpen proposamena garatzekoa da; gogoan hartuz gero, ebazpen proposamena egun eta txostengile bakoitzeko batez bestean ia lekoa izan ohi dela, ondorioztatu dezakegu ia denbora honetan guztian espedientea prestatua eta aztertu zain egon ohi dela.

Prestakuntza atalak honako eginbide hauek besarkatzen ditu.

1. Erreklamazioa jaso, erreklamaziogilearen nortasuna egiaztatu eta erreklamaziogai den ekintza administratiboa agindu duen zerbitzu edo erakundeari espedientea eskatu.
2. Espedientea eskuratu.
3. Zergadunaren eskura jarri, aztertu eta alegazioak aurkez ditzan.
4. Erreklamaziogileak aurkeztutako alegazioak jaso.
5. Espedientea txostengileen eskura jarri.

| | Egunen batez b. laginaren arab. | Legez gehieneko epea |
|-------------------------------------|---------------------------------|----------------------|
| 1. Erreklamazioa jaso | 34 | 5 egun |
| 2. Espedientea jaso | 39 | 15 egun |
| 3. Zergadunaren eskura jarri. | 7 | |
| 4. Alegazioak jaso | 36 | 15 egun |
| 5. Txostengileen eskura jarri | 51 | |
| GUZTIRA | 167 | |

Erreklamaziogilearen espedientea eskuratu arte iragan ohi den denboraren arazoia da, zenbaitetan espedientea hainbat erakunderi eskatu behar izaten zaiola edo beste batzuetan, Diputazioaren beraren hainbat zerbitzuri; baita, erreklamaziogilearen nortasuna egiaztatzean arazoak sortu ohi direlako ere.

Azken bi jardunbideei bagaioz, erreklamaziogileak espedientea bere eskura jarritakoan alegaziorik aurkezten ez duenean atzeraldi larriak gertatu ohi direla ikusten da, 200 egunetik gorakoak. Honenbestez, beharrezkoa da espedienteetan jarraipen zorrotzagoa egitea, tramitearen atal bat ez gauzatzeak prozedimendua beharrik gabe eten eta luzatzea ekidinez.

Prozedimenduaren azken ataleko epeak, hau da, Osoko bilkuran erreklamazioa erabaki eta zergadunari jakinarazteari dagozkionak, urtean egin ohi den osoko bilkura kopuruaren eskutik datoz, 2000ko urtean 9; bilkura kopurua areagotuko balitz, hilerio edo hamabostero eginez, ebazpen proposamena dagoenetik, oniritzi eta zergadunari jakinarazten zaion arteko



denbora murriztea ekarriko luke; honez gainera, administrazioko lana modu homogeneoagoan zati-banatzeko bide emango luke.

Honenbestez, nola eta ez den sarreraren kopuruan beheraldi adierazgarririk gertatzen, guztizko epea murrizteko txostengile kopurua areagotu behar da, edota horien emankortasuna gehitu; honetan lagungarri izan daiteke espedientearen prestakuntza arrazionalizazio handiagoaz egitea, esate baterako:

- Antzekoak diren erreklamazioak metatzea.
- Espedientea ebazteko zailtasuna balio-neurtzea.
- Auztegiak aurrez erabakitako antzeko kasuen dokumentazioa.
- Auzitegiak gaitasunik ez duen kasuetan, aztertu aurretiko fasean atzera botatzea.

Honez gain, erreklamazio batek prestakuntza aldiaren dirauen epearen kontrola ere areagotu egin behar da, zergadunari –alegazioak aurkeztu ez dituelako-entzutea emateko tramitean atzeraldiak izatea ekidinez.

II.4 ZERBITZUAREN KOSTUA

Ondotik erakutsiko dugun taulak 1999 eta 2000ko urtealdietan hasierako aurrekontua eta 610.301 programaren kontura exekutatuako gastua erakusten du:

| Kontzeptua | Euroak | | | |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | 1999 | | 2000 | |
| | Aurrekontua | Exekutatua | Aurrekontua | Exekutatua |
| Funtzionarioen ordainsariak | 1.548.952 | 1.498.624 | 1.517.910 | 1.450.555 |
| Lan kontratu finkodunen ordainsariak | 58.010 | 58.965 | 83.889 | 82.801 |
| Gizarte Kuotak | 329.192 | 317.857 | 323.897 | 313.716 |
| Funtzionamendu gastuak | 15.025 | 13.499 | 15.777 | 13.228 |
| GUZTIRA | 1.951.180 | 1.888.945 | 1.941.473 | 1.860.301 |

Ikus daitekeen moduan langileen gastuak programaren kostuen %99 egiten du.

Azken bi urtealdiak aztertuta ebatzitako epai bakoitzaren kostua 400 eta 550 euro bitartean balioetsi dezakegu. Hala eta guztiz ere, aztertu ditugun espedienteetatik, heren batek ez zuen izan Foru Ogasunarentzat 300 eurotik gorako eragin ekonomikorik.



II.5 BESTE AUZITEGI EKONOMIKO-ADMINISTRATIBO BATZUEKIKO ALDERAKETA

Beste bi Aldundietatik jasotako datuak abiaburu hartuta, honako taula hau osatu dugu:

| FAEKA | 1999 | | | 2000 | | |
|--|---------|----------|-------|---------|----------|-------|
| | Bizkaia | Gipuzkoa | Araba | Bizkaia | Gipuzkoa | Araba |
| 01.1-ean ebazteko dauden erreklamazioak | 6.809 | 2.558 | 659 | 4.817 | 1.874 | 652 |
| Jasotako erreklamazioak | 2.653 | 909 | 296 | 4.217 | 707 | 270 |
| Ebatzitako erreklamazioak..... | 4.645 | 1.593 | 303 | 3.403 | 1.311 | 641 |
| 12.31an ebazteko dauden erreklamazioak | 4.817 | 1.874 | 652 | 5.631 | 1.270 | 581 |
| Ebazpenak lantzen ari den langile kopurua..... | 18,95 | 8 | 5,58 | 17,45 | 7 | 6,97 |
| Langile kopurua guztira | 42,60 | 14 | 7,58 | 39,70 | 15 | 8,97 |
| Kostua guztira (mila euro) | 1.889 | 628 | - | 1.860 | 657 | - |

Araban pareko den erakundeak duen egitura guztiz bestelakoa da eta honenbestez, ezin alderatu izan dugu erreklamazioko kostua. Gipuzkoako lurralde historikoak duenarekin alderatuz gero, erreklamazioko kostua Bizkaia duenaren parekoa da.

Aurkeztutako erreklamazioen aldean erabakitzeke daudenei dagokienez, ratioa antzekoa da hiru lurralde historikoetan; txostengile bakoitzeko ebazpenei dagokienez, berriz, Bizkaiko FAEKAK beste bi lurraldeen ratioa baino zertxobait altuagoa dauka.

Alderaketa honetan azaleratu da alde handiena lurralde bakoitzean aurkeztutako erreklamazio kopuruan dagoela. Honela, bada, Bizkaiko FAEKAN sarrera eman zitzaien erreklamazio kopurua 1999an, Araba eta Gipuzkoak elkartuta eman ziena baino %220 altuagoa izan zen, eta 2000n, berriz, %431 altuagoa, nahiz Bizkaiko zergadun kopurua beste bi lurraldeek batera dutenaren ia pareko den.

FAEKAK jasotzen duen erreklamazio bolumenaren gainean eragiteko duen gaitasuna oso urria da, izan ere, ez baitira bere ekintza propioen eraginaren ondorioz sortutakoak. Hala eta guztiz ere, FAEKAREN, BFAren kudeaketa zerbitzuen eta zergadunen arteko komunikazioa egokia bada eta zergak arautzen dituen arautegia errazten bada, litekeena da aurkeztutako erreklamazio kopurua murriztea.

II.6 BESTE BATZUK

Zerbitzuaren kalitateari buruzko inkesta

Erreklamaziogileek zerbitzuaren kalitateaz duten iritzia neurtzearen inkesta bat egin dugu, erreklamazioa aurkeztu zuten eta 1999 edo 2000n erreklamazioa erabaki zen 99 zergaduni igorri dieguna. Jaso dugun erantzun kopurua 29koa baizik izan ez bada ere, hiru ondorio eskura ditzakegu:

- Ebazpena emateko epea luzeegia jotzen dute.



- Ebazpen eta jakinarazpenetarako erabili den lengoia ez da bereziki konplexua, ulerterraza baizik.
- Zergadunen erdiak baino gehiagok gai fiskaletan berariaz gaitutako kanpoko profesionalen laguntza eskatu zuten.

Era honetako inkestak guztiz fidagarriak ez badira ere, komenigarria litzateke FAEKAK hainbatero halakoak egitea, izan ere, erabiltzaileak zerbitzuaz duen iritzia neurtzea beharrezkoa baita zerbitzuaren beraren kalitatea hobetu ahal izateko. Inkesta hauek aldian-aldian eginez gero, emaitzen bilakaerak noizbehinkako neurketa batek baino informazio adierazgarriagoa emango du.

Espedienteen analisisa

Iada aipatu dugu txosten honetan 172 espediente berrikusi ditugula eta horietatik hainbat ondorio eskuratu ditugu, bereziki azpimarratzekoak direnak; hona hemen:

- Zazpi kasutan erreklamazioak ez ziratekeen izapidatzeko onartu behar, izan ere, horietako bitan erreklamaziogileak ez baitzuen izenik eman, beste lautan erreklamazioak ez baitzien FAEKAREN eskumeneko gaiari erreferentzia egin, eta azkenik, beste kasu batean, FAEKAK iada ebatzia baitzuen aurrez erreklamazioa.

Halakoetan bereziki azpimarratu behar da erreklamazioaren onartezintasuna aitortuz jaulkitako probidentzien atzeraldia, bi kasutan izan ezik –hauetan, ondoko 34 egunetan jaulki baitziren- gainerakoetan, 241 eta 725 egun bitartean behar izan baitzituzten.

- Jarduketak artxibatuta erabaki diren 22 erreklamazioetatik, 17tan prozesuz kanpoko gogobetetzeagatik izan da, zera, erreklamaziogileek Ogasunari eskatzen ziotena prozedimendu honez besteko bideetatik lortu dute. Hamazazpi kasu hauetatik hamabost, errenten tratamendu okerrekoak eragindako erreklamazioak izan dira, zeinetan FAEKAREN egitekoa Ogasunak bideratu beharreko ofiziozko zuzenketa jaso zain egotea eta jarduketan artxiboa adostea izan baita.
- Aparteko tartea merezi dute aurkeztuz geroztik, hiru urtetik gorako atzeraldia izan duten erreklamazioek. Egoera honetan daude berrikusi ditugun erreklamazioetatik 12 eta nabarmentzekoa da horietako 9, toki tributuen kidegoari dagozkiola.

Kidegoen egoera

Ondoko taulan kidego bakoitzeko erreklamazio eta ebazpen kopurua zehaztu dugu; baita 2000ko abenduaren 31n bakoitzean metatu den atzeraldia ere; hara hemen:



| Kidegoa | Erreklamazioak | | Ebazpenak | | Ebazteko zain 31.12.00 | Ebazteko erreklam. batez-best. antzintas. |
|-----------------------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------------------------|--|
| | 1999 | 2000 | 1999 | 2000 | | |
| Errenta..... | 1.580 | 3.431 | 2.253 | 1.946 | 4.066 | 253 egun |
| Zeharkakoak | 268 | 299 | 621 | 334 | 565 | 418 egun |
| Tokizkoak | 627 | 298 | 1.498 | 948 | 760 | 477 egun |
| Bestelako zeharkakoak | 178 | 189 | 273 | 175 | 240 | 278 egun |
| GUZTIRA | 2.653 | 4.217 | 4.645 | 3.403 | 5.631 | 301 egun |

Ikusten den moduan, kidego batzuetako eta besteetako atzeraldiak eta lan zama guztiz bestelakoak dira eta nahiz txostengileak kidego batetik bestera FAEKAREN beharizanen arabera aldatzen diren, badirudi langileen anibalentzia hau ez dela kidego bakoitzaren beharrak orekatzeko beharko zatekeen bezainbestekoa.

FAEKAREN EBAZPENAK

Honako taula honetan FAEKAK azken bi urtealdietan jaulkitako ebazpenen izaera erakutsi dugu:

| Erabaki mota | 1999 | | 2000 | |
|---------------------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| | Kopurua | % | Kopurua | % |
| Baietsitakoak | 1.211 | %26 | 947 | %28 |
| Zati batean baietsitakoak | 654 | %14 | 315 | %9 |
| Ezetsitakoak..... | 1.832 | %39 | 1.385 | %41 |
| Jarduketen artxiboa | 540 | %12 | 616 | %18 |
| Beste batzuk | 408 | %9 | 140 | %4 |
| GUZTIRA | 4.645 | %100 | 3.403 | %100 |



I. INTRODUCCIÓN

El presente informe de evaluación del programa presupuestario 610.301 de la Diputación Foral de Bizkaia, denominado "Resolución de reclamaciones económico administrativas", correspondiente al ejercicio 2000 se efectúa de acuerdo con la Ley 1/1988 del Tribunal Vasco de Cuentas Públicas/Herri Kontuen Euskal Epaitegia, en adelante TVCP/HKEE, estando incluido en el Programa de Trabajo del TVCP/HKEE para el período abril 2001 - marzo 2002.

El programa objeto de análisis se identifica funcionalmente con el Tribunal económico Administrativo Foral de Bizkaia (TEAF), órgano cuya principal función es el conocimiento y la resolución de las reclamaciones planteadas por los contribuyentes vizcainos por los actos de gestión tributaria efectuados por la Hacienda Foral. Sus decisiones ponen fin a la vía administrativa.

Actualmente el TEAF está encuadrado en el departamento de Hacienda y Finanzas, dependiendo directamente del Diputado de dicho departamento. Está constituido por un presidente, un vicepresidente, un secretario, y 4 jefes de vocalía, de quienes dependen los 10 vocales y 10 ponentes.

Las propuestas de resolución son formuladas por los vocales y ponentes, y resueltas en pleno o sala por mayoría simple de sus miembros.

El Pleno lo componen el Presidente, el Vicepresidente, los jefes de vocalía y el letrado Secretario, y se reúnen para resolver reclamaciones superiores a 18.000 euros, o cuando las bases imponibles antes de liquidación sean superiores a 300.500 euros. La Sala, que resolverá el resto de reclamaciones, la componen el Presidente, el Vicepresidente, el jefe y vocales de la vocalía correspondiente, y el letrado Secretario.

La emisión de una resolución es en todo caso obligatoria, pudiendo el reclamante entender desestimada su reclamación si aquella se retrasa más de un año desde su presentación ante el Tribunal.

El trabajo efectuado ha abarcado los siguientes aspectos:

- Análisis y verificación del cumplimiento de los objetivos del programa en los ejercicios 1999 y 2000.
- Organización del TEAF y estructura de personal.
- Análisis de los procedimientos administrativos mediante la revisión de expedientes, determinando los tiempos de tramitación y resolución de las reclamaciones, al objeto de detectar posibles ineficiencias, cuellos de botella o cualquier otro aspecto de gestión susceptibles de mejora.
- Coste del servicio.
- Comparación de las magnitudes obtenidas con las disponibles de otros tribunales económico administrativos.



La principal legislación que regula la actuación del TEAF es la siguiente:

- NORMA FORAL GENERAL TRIBUTARIA artículos 159 a 169.
- DECRETO FORAL 116/1995 de 5 de septiembre, por el que se regulan las competencias, composición, organización y funcionamiento del Tribunal Económico - Administrativo Foral de Bizkaia.
- REAL DECRETO 391/1996, de 1 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento en las Reclamaciones Económico - Administrativas.



II. CONCLUSIONES

II.1 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA

Los objetivos del programa de acuerdo con las memorias incluidas en los presupuestos de los últimos ejercicios son dos:

1.- Reducción del número de reclamaciones pendientes: Este objetivo está orientado a reducir, dentro de la legislatura, el plazo de resolución al máximo de un año fijado por el Real Decreto 391/1996. En este sentido, anualmente se fijan unos indicadores entre los que destaca el del número de reclamaciones a resolver en el ejercicio.

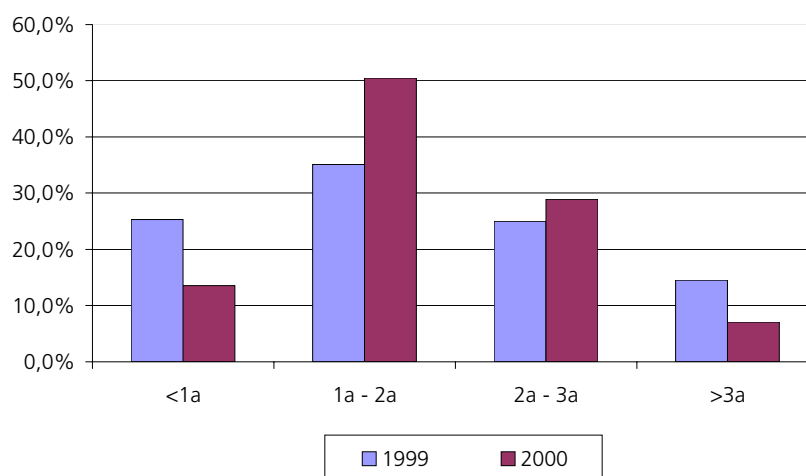
Sobre este objetivo tiene una influencia directa una variable exógena al TEAF que es la del número de reclamaciones presentadas en el ejercicio.

2.- Información y profesionalización del personal e imagen exterior, el cual se materializa en el mantenimiento de un adecuado nivel de calidad en las resoluciones emitidas, considerando un indicador adecuado el número de resoluciones recurridas ante instancias superiores y estimadas por éstas.

II.1.1 REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE RECLAMACIONES PENDIENTES

A) REDUCCIÓN DEL PLAZO DE RESOLUCIÓN

Del total de reclamaciones resueltas en el ejercicio 2000 sólo un 14% habían sido resueltas en menos de los doce meses marcados como objetivo, incumpliendo, por lo tanto, el plazo fijado en el RD 391/1996, arriba mencionado. Este porcentaje es menor al de 1999, año en el cual se resolvieron el 25% de las reclamaciones. El siguiente gráfico muestra la distribución de las resoluciones del ejercicio en función de su tiempo de resolución.





Como explicación del cuadro anterior debemos señalar dos aspectos:

- El volumen de reclamaciones resueltas en menos de un año en 1999 está influenciado por una gran cantidad de reclamaciones por multas de tráfico y por retenciones a cuenta del impuesto sobre la renta, que fueron objeto de resoluciones declarando su inadmisibilidad o el archivo de actuaciones.
- El porcentaje de reclamaciones resueltas en un periodo superior a tres años se ha reducido a la mitad. La importancia de este plazo radica en la posibilidad de que pudiera prescribir la deuda reclamada.

B) RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

El número de reclamaciones resueltas anualmente esta íntimamente ligado con la materia objeto de reclamación, pudiendo variar de forma significativa su número en función de ésta. Por lo tanto, la reducción se debe apreciar en un horizonte lo más amplio posible. El siguiente cuadro muestra la evolución de estos datos en los últimos cuatro ejercicios, así como el objetivo establecido para cada año en los presupuestos correspondientes:

| Año | Pendiente al 1 de enero | Reclamaciones Interpuestas | Reclamaciones Resueltas | Pendiente al 31 de diciembre | Resoluciones Objetivo |
|------|----------------------------|-------------------------------|----------------------------|---------------------------------|--------------------------|
| 1997 | 11.124 | 3.667 | 6.482 | 8.309 | 7.000 |
| 1998 | 8.309 | 3.732 | 5.232 | 6.809 | 4.250 |
| 1999 | 6.809 | 2.653 | 4.645 | 4.817 | 4.800 |
| 2000 | 4.817 | 4.217 | 3.403 | 5.631 | 4.500 |

Si bien se puede ver que el número de reclamaciones resueltas en cada ejercicio del periodo ha ido disminuyendo, también es cierto que a lo largo del cuatrienio el número de reclamaciones pendientes se ha visto reducido a la mitad.

Esta disminución en el número de reclamaciones resueltas se debe a una cada vez mayor especificidad en las reclamaciones planteadas, reduciéndose progresivamente las que, por la similitud de sus planteamientos podían ser resueltas de forma masiva.

El número de resoluciones del ejercicio ha de ser superior al de las reclamaciones interpuestas en dicho ejercicio, para lograr una efectiva disminución de las reclamaciones pendientes. Las memorias de los ejercicios 1999 y 2000 recogen un indicador que relaciona ambas magnitudes:

| Porcentaje de reclamaciones resueltas sobre las planteadas | 1999 | 2000 |
|--|------|------|
| % Previsto | 145 | 128 |
| % Realizado | 175 | 81 |



En los momentos en que el número de reclamaciones crece por encima de lo previsto se debería recurrir a la dotación necesaria de medios personales, para poder alcanzar los objetivos establecidos.

II.1.2 CALIDAD DE LAS RESOLUCIONES

Las resoluciones del TEAF pueden ser recurridas ante tribunales de justicia que emitirán una sentencia en concordancia con la del TEAF o contraria a la emitida por éste. El grado de discordancia de dichas sentencias se puede establecer como una medida de la calidad de las sentencias del TEAF.

Las memorias del programa de 1999 y 2000 marcan como indicador de calidad un número de 200 recursos planteados contra acuerdos del TEAF, y un porcentaje de estimaciones de las pretensiones del recurrente de un 25%.

En 1999 y 2000 han sido recurridas 236 y 158 resoluciones respectivamente, lo cual representa un porcentaje cercano al 5% sobre el total de las resoluciones emitidas en dichos ejercicios por el TEAF, y del 9,4% sobre las resoluciones desestimatorias y parcialmente estimatorias.

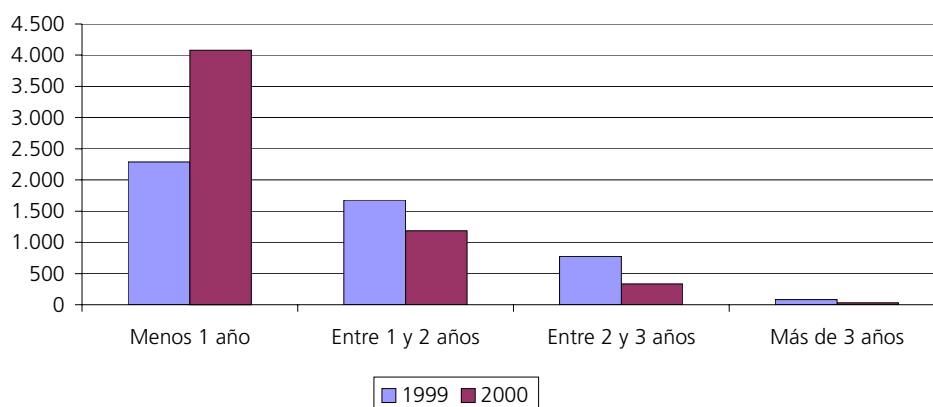
Hemos revisado 122 sentencias de la Sala de lo contencioso, correspondientes a recursos planteados a partir del 1 de enero de 1999. De éstas, un 37% estiman total o parcialmente el recurso, mientras que en un 40% de los casos son desestimadas. El 23% restante corresponde a sentencias sin un pronunciamiento sobre el fondo del asunto.

II.1.3 EVOLUCIÓN PREVISIBLE

Aunque los objetivos previstos para el ejercicio 2000 no se han cumplido, la situación al 31 de diciembre muestra una clara mejoría con respecto a ejercicios anteriores.



Antigüedad de las reclamaciones pendientes a 31.12



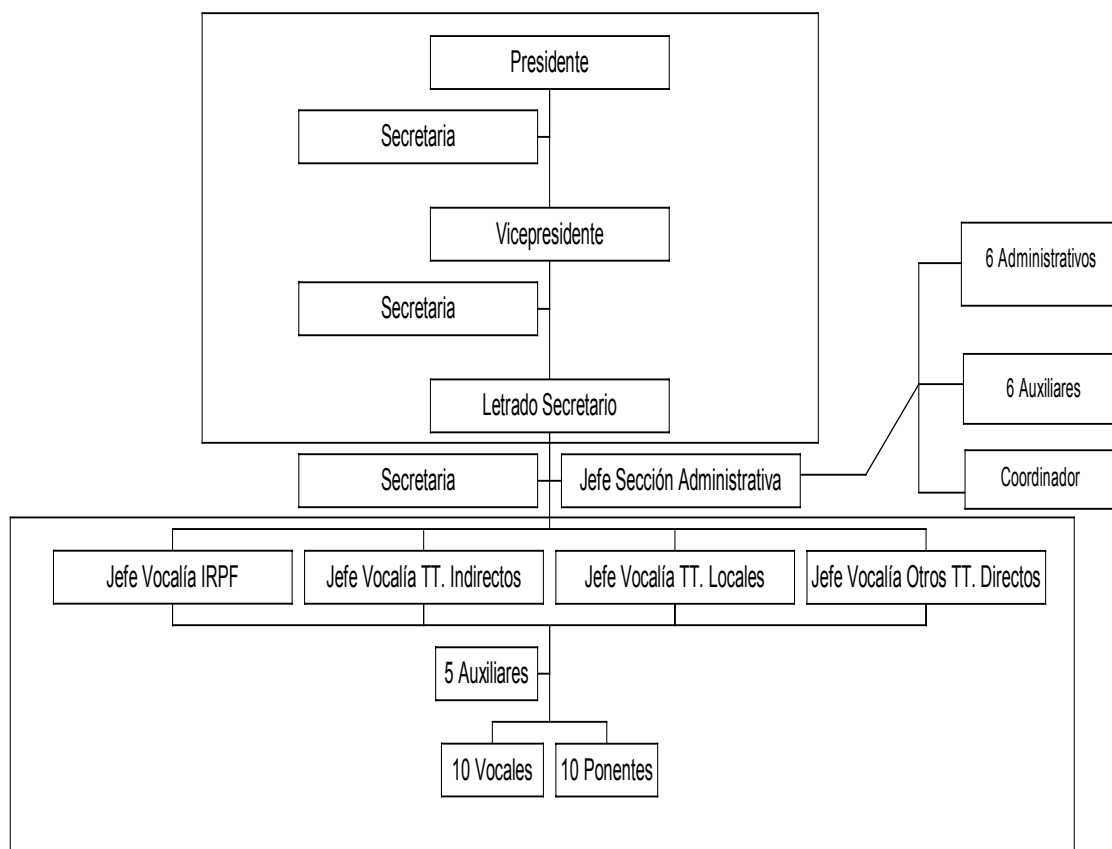
Como se observa, el volumen de reclamaciones pendientes de resolución, con más de un año de antigüedad ha disminuido considerablemente, bajando de un 53% a un 28%.

Si consideramos que:

- de los expedientes con antigüedad inferior a un año, pendientes a 31 de diciembre de 2000, 2.056 corresponden a reclamaciones por la consideración de renta irregular de determinados pagos a prejubilados, de las cuales, a 30.06.01, 652 han sido resueltas por los servicios de gestión de hacienda,
 - hasta junio de 2001 no se habían interpuesto más de 1.000 reclamaciones,
- podemos estimar que el objetivo de resolver en menos de 12 meses todos los expedientes es alcanzable, siempre que se disponga de una plantilla suficiente y estable.

II.2 ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN

La estructura del TEAF, de acuerdo con la Relación de Puestos de trabajo se ha mantenido estable en los últimos cuatro ejercicios, con un total de 49 puestos.



Los ponentes y vocales no han sido asignados a las vocalías dado que aunque, están adscritos a una de ellas, ocasionalmente realizan trabajos para alguna de las otras vocalías. Así, en el año 2000 hubo 7 ponentes que trabajaron para más de una vocalía.

Esta plantilla, en función de la labor que realiza dentro del TEAF se puede dividir de la siguiente forma:

| Función | RPT | Plantilla media 2000 |
|---------------------------------|-----|----------------------|
| Preparación de expediente | 14 | 12 |
| Elaboración ponencia | 24 | 18,6 |
| Resolución reclamación | 3 | 3 |
| Apoyo administrativo | 8 | 6,1 |
| TOTAL | 49 | 39,7 |

Como se puede observar el número de personas dedicadas a la elaboración de las ponencias no supera el 50% de la plantilla del TEAF. Esta labor, como se señala en el apartado IV del presente informe, se constituye como el principal cuello de botella en el proceso de resolución de reclamaciones.



A 31 de diciembre de 2000 las vacantes en los puestos dedicados a la elaboración de ponencias eran:

| Denominación del puesto | Dotación según RPT | Plantilla a 31.12.00 | Grupo de titulación | Nivel |
|----------------------------|--------------------|----------------------|---------------------|-------|
| Jefes de Vocalía (*) | 4 | 3 | A | 27 |
| Vocales | 10 | 4 | A | 25 |
| Ponentes..... | 10 | 10 | (**) A/B | 24 |

(*) Su dedicación a elaboración de ponencias es parcial.

(**) A 31.12.00 ninguna de las plazas de ponentes estaba cubierta por funcionarios del grupo A.

El número medio de ponencias por ponente elaboradas a lo largo del año 2000 ha sido de 196, lo cual supone prácticamente una por día laborable. Este indicador puede variar mucho según el tipo de reclamación de que se trate, que sea más o menos compleja, o a la existencia de reclamaciones individuales sobre asuntos que afectan a una colectividad relativamente homogénea, y que son resueltos de forma más o menos simultánea. Esta casuística puede generar incrementos muy significativos de la productividad aparente de los ponentes.

Para poder alcanzar los objetivos en el menor plazo posible recomendamos adaptar la estructura de personal del TEAF, reforzando la función de elaboración de las ponencias, cubriendo las vacantes existentes, para lo cual puede ser necesario reconvertir las plazas de vocales existentes en plazas de ponentes, que están teniendo problemas para ser cubiertas.

Así mismo, la mejora de los sistemas informáticos de la DFB en los últimos años, debiera permitir una reducción del personal dedicado a administración y preparación de los expedientes.

II.3 ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN

La tramitación de la reclamación consta de las tres fases anteriormente comentadas:

- d) Preparación del expediente: Se inicia con la recepción de la reclamación, finalizando con la puesta del expediente a disposición de los ponentes.
- e) Elaboración de la ponencia, que consta del estudio del expediente y la realización de una propuesta de resolución.
- f) Resolución: Discusión y aprobación, en su caso, de la propuesta de resolución por el TEAF reunido en sala o pleno según el importe de la reclamación.

Posteriormente se debe notificar al contribuyente la resolución adoptada mediante carta certificada, o mediante publicación en el Boletín Oficial de Bizkaia en caso de no ser localizado.



Para evaluar el periodo medio de tramitación hemos analizado una muestra de 172 reclamaciones resueltas a partir de 1999 o pendientes de resolver. A modo indicativo se señalan los plazos que el Decreto 391/1996 establece para alguna de las fases:

| Fase | Periodo Medio Muestra | Periodo Máximo Legal |
|-------------------|-----------------------|----------------------|
| Preparación..... | 167 días | |
| Elaboración..... | 382 días | |
| Resolución..... | 39 días | 1 año |
| Notificación..... | 82 días | 10 días |

El periodo más largo de todo el procedimiento es el de la fase de elaboración de la propuesta de resolución, y teniendo en cuenta que la media de resoluciones se acerca a una por día y ponente, podemos concluir que la mayor parte de este tiempo el expediente permanece preparado a la espera de su estudio.

Dentro de la fase de preparación, el proceso se divide en las siguientes actuaciones:

1. Recepción de la reclamación, verificación de la personalidad del reclamante y solicitud del expediente al servicio, o entidad que hubiera dictado el acto administrativo objeto de reclamación.
2. Recepción del expediente.
3. Puesta a disposición del contribuyente, para su estudio y formulación de alegaciones.
4. Recepción de las alegaciones formuladas por el reclamante.
5. Puesta a disposición de los ponentes del expediente.

| | Promedio de días según la muestra | Periodo Máximo Legal |
|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| 1. Recepción reclamación..... | 34 | 5 días |
| 2. Recepción del expediente..... | 39 | 15 días |
| 3. Puesta a disp. Contrib..... | 7 | |
| 4. Recepción alegaciones..... | 36 | 15 días |
| 5. Puesta a disp. Ponentes..... | 51 | |
| TOTAL | 167 | |

El tiempo hasta la recepción del expediente del reclamante, se debe a la necesidad, en algunos casos, de solicitar el mismo a diversas instituciones, o, en otros, a diversos servicios de la propia diputación, o por problemas en la acreditación de la personalidad del reclamante.

En lo referente a las dos últimas actuaciones, se están produciendo retrasos muy significativos, superiores a los 200 días, cuando el reclamante no presenta alegaciones tras la puesta del expediente a su disposición. Es preciso, por tanto, realizar un mayor seguimiento



de los expedientes, evitando que la falta de realización de un tramite detenga y alargue innecesariamente el procedimiento.

Los plazos existentes en la parte final del procedimiento, esto es resolución de la reclamación en Pleno y su comunicación al contribuyente, están ligados al número de sesiones que se celebran al año, 9 en el año 2000, por lo que un incremento de su número, pasando a tener carácter mensual o incluso quincenal, permitiría reducir el tiempo desde que hay propuesta de resolución hasta que se aprueba y comunica al contribuyente, además de distribuir el trabajo administrativo de forma más homogénea.

Por tanto, salvo que se produzca una disminución significativa en el volumen de entradas, la reducción del periodo total exige un mayor número de ponentes o un incremento en su productividad, que se puede ver favorecida por una mayor racionalización en la preparación del expediente, como puede ser:

- Agrupación de reclamaciones similares,
- Valoración de la dificultad de resolución del expediente,
- Documentación de casos similares resueltos anteriormente por el tribunal.
- Rechazo, en una fase previa a la de estudio, en los casos de incompetencia del tribunal,

Además, se debe incrementar el control sobre el periodo que una reclamación permanece en fase de preparación, evitando retrasos en el tramite de audiencia al contribuyente por la falta de presentación de alegaciones por parte de éste.

II.4 COSTE DEL SERVICIO

El siguiente cuadro muestra el presupuesto inicial y el gasto ejecutado en los ejercicios 1999 y 2000 con cargo al programa 610.301:

| Concepto | 1999 | | 2000 | |
|------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | Presupuesto | Ejecutado | Presupuesto | Ejecutado |
| Retribuciones Funcionarios..... | 1.548.952 | 1.498.624 | 1.517.910 | 1.450.555 |
| Retribuciones Laborales Fijos..... | 58.010 | 58.965 | 83.889 | 82.801 |
| Cuotas Sociales..... | 329.192 | 317.857 | 323.897 | 313.716 |
| Gastos Funcionamiento..... | 15.025 | 13.499 | 15.777 | 13.228 |
| TOTAL | 1.951.180 | 1.888.945 | 1.941.473 | 1.860.301 |

Como puede observarse el gasto de personal representa el 99% de los costes del programa.

Analizando los dos últimos ejercicios, podemos estimar el coste por resolución entre los 400 y los 550 euros. Sin embargo, de los expedientes analizados, un tercio de ellos no tenían un efecto económico, para la Hacienda Foral, superior a los 300 euros.



II.5 COMPARACIÓN CON OTROS TRIBUNALES ECONÓMICO ADMINISTRATIVOS

Con los datos recibidos de las otras dos Diputaciones hemos elaborado el siguiente cuadro:

| TEAF | 1999 | | | 2000 | | |
|--|---------|----------|-------|---------|----------|-------|
| | Bizkaia | Gipuzkoa | Álava | Bizkaia | Gipuzkoa | Álava |
| Reclamaciones pendientes 1.01 | 6.809 | 2.558 | 659 | 4.817 | 1.874 | 652 |
| Reclamaciones recibidas..... | 2.653 | 909 | 296 | 4.217 | 707 | 270 |
| Reclamaciones resueltas..... | 4.645 | 1.593 | 303 | 3.403 | 1.311 | 641 |
| Reclamaciones pendientes 31.12 | 4.817 | 1.874 | 652 | 5.631 | 1.270 | 581 |
| Nº trabajadores elaborando resoluciones..... | 18,95 | 8 | 5,58 | 17,45 | 7 | 6,97 |
| Nº trabajadores total..... | 42,60 | 14 | 7,58 | 39,70 | 15 | 8,97 |
| Coste total (miles de euros)..... | 1.889 | 628 | - | 1.860 | 657 | - |

La estructura del organismo similar de Alava es muy distinta, por lo que con éste nos ha resultado imposible relacionar el coste por reclamación. En la comparación con el del territorio histórico de Gipuzkoa, el coste por reclamación es similar al de Bizkaia.

En cuanto al número de reclamaciones pendientes en relación con el número de interpuestas, el ratio es similar en los tres territorios históricos, y en el de resoluciones por ponente, el TEAF de Bizkaia tiene un ratio ligeramente superior al de los otros dos territorios.

En esta comparación, la diferencia más importante surge en el número de reclamaciones interpuestas en cada territorio. En este sentido debemos señalar que el número de reclamaciones que tienen entrada en el TEAF de Bizkaia fue en 1999 un 220% superior a la suma de Alava y Gipuzkoa, y en 2000 es un 431% superior, aun cuando el número de contribuyentes de Bizkaia es prácticamente el mismo que el de los otros dos territorios juntos.

La capacidad de actuación del TEAF sobre el volumen de reclamaciones que recibe es muy reducida, dado que no provienen del efecto de sus propios actos. Sin embargo, una adecuada comunicación entre el TEAF, los servicios de gestión de la DFB, y los contribuyentes, y una simplificación de la normativa reguladora de los impuestos podría reducir el número de reclamaciones que se presentan.

II.6 OTROS

Encuesta De Calidad Del Servicio

Para intentar evaluar la percepción de la calidad del servicio por parte de los reclamantes hemos efectuado una encuesta, que ha sido remitida a 99 contribuyentes que habían



planteado una reclamación, y ésta había sido resuelta en los años 1999 o 2000. Aunque el número de respuestas obtenido ha sido de tan sólo 29, se pueden obtener tres conclusiones:

- El tiempo de resolución se percibe como muy largo.
- El lenguaje utilizado en las resoluciones y comunicaciones no se considera como especialmente complejo, sino más bien sencillo.
- Más de la mitad de los contribuyentes solicitaron asesoramiento de profesionales externos especializados en temas fiscales.

Este tipo de encuestas aunque, tal vez, no absolutamente fiables debieran ser realizadas periódicamente por el TEAF, dado que la medición de la percepción del servicio por el usuario es necesaria para intentar mejorar la calidad del mismo. La repetición periódica de estas encuestas y, por tanto, la evolución de sus resultados arrojará información más significativa que una medición puntual.

Análisis de Expedientes

Como ya hemos comentado a lo largo de este informe hemos revisado 172 expedientes, de los que se desprenden algunas conclusiones que conviene destacar:

- En 7 casos las reclamaciones no debían haber sido admitidas a trámite, dado que en dos de éstas el reclamante no se había identificado, en otras cuatro la reclamación no hacía referencia a materias competencia del TEAF, y finalmente en otro caso el TEAF ya había resuelto previamente la reclamación.

En estos casos hay que resaltar el retraso sufrido por las providencias emitidas declarando la inadmisibilidad de la reclamación, dado que salvo en dos casos, que fueron emitidas en los 34 días siguientes, en el resto el retraso oscila entre los 241 y los 725 días.

- De las 22 reclamaciones que se han resuelto por archivo de actuaciones, en 17 de ellas se produce por satisfacción extraprocesal, es decir, los reclamantes han conseguido lo que reclamaban de Hacienda al margen de este procedimiento. De estos 17 casos, 15 de ellos corresponden a reclamaciones por el tratamiento de rentas irregulares, en los que la actuación del TEAF ha consistido en esperar a la rectificación de oficio, por parte de Hacienda, y acordar el archivo de las actuaciones.
- Hay que hacer una especial referencia a aquellas reclamaciones cuya resolución se ha producido con mas de tres años de retraso desde la interposición. En esta situación se encuentran 12 de las reclamaciones revisadas, destacando que 9 de ellas corresponden a la vocalía de tributos locales.

Situación de las Vocalías

En el siguiente cuadro se detallan el número de reclamaciones y resoluciones por vocalía, así como el retraso acumulado en cada una de ellas a 31 de diciembre de 2000:



| Vocalía | Reclamaciones | | Resoluciones | | Pendiente resolución 31.12.00 | Antigüedad media reclamaciones pdtes. |
|----------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|----------------------------------|--|
| | 1999 | 2000 | 1999 | 2000 | | |
| Renta..... | 1.580 | 3.431 | 2.253 | 1.946 | 4.066 | 253 días |
| Indirectos..... | 268 | 299 | 621 | 334 | 565 | 418 días |
| Locales..... | 627 | 298 | 1.498 | 948 | 760 | 477 días |
| Otros directos | 178 | 189 | 273 | 175 | 240 | 278 días |
| TOTAL | 2.653 | 4.217 | 4.645 | 3.403 | 5.631 | 301 días |

Como se observa, los retrasos y la carga de trabajo de unas vocalías y otras son muy diferentes, y aunque los ponentes cambian de una vocalía a otra en función de las necesidades del TEAF, esta ambivalencia del personal no parece tan alta como sería necesario para equilibrar las necesidades de cada vocalía.

Resoluciones del Teaf

El siguiente cuadro muestra el sentido de las resoluciones emitidas por el TEAF en los últimos dos ejercicios:

| Tipo de Resolución | 1999 | | 2000 | |
|-----------------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| | Número | % | Número | % |
| Estimadas | 1.211 | 26% | 947 | 28% |
| Estimadas en parte..... | 654 | 14% | 315 | 9% |
| Desestimadas..... | 1.832 | 39% | 1.385 | 41% |
| Archivo de Actuaciones..... | 540 | 12% | 616 | 18% |
| Otros | 408 | 9% | 140 | 4% |
| TOTAL | 4.645 | 100% | 3.403 | 100% |



ALEGACIONES

II.1.1.B RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

Si el número de reclamaciones crece por encima de lo previsto se deberían incrementar los medios personales.

El razonamiento es totalmente válido pero requiere una precisión: para realizar la labor de preparación de ponencias es necesario contar con personal cualificado con profundos conocimientos tributarios, además de otros de Derecho Mercantil, Administrativo etc. Se trata de disponer de una formación jurídica completa que no se improvisa y cuyo ejercicio requiere un tiempo de adaptación para conseguir niveles de rendimiento apreciables. Por ello la respuesta a un incremento de reclamaciones en base a aumento de medios personales, carece de la inmediatez que podría esperarse en otros ámbitos administrativos.

II.2 ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN

Reforzar la función de elaboración de las ponencias. Cubrir vacantes. Transformar plazas de Vocales en Ponentes. Los sistemas informáticos reducirán personal administrativo.

Somos conscientes que el objetivo fundamental del Tribunal Económico Administrativo Foral de resolver las reclamaciones con la máxima celeridad, y en todo caso dentro del año desde su interposición, resulta alcanzable a medio plazo; además tenemos la certeza de que cada vez estamos más cerca de conseguirlo.

Para avanzar hacia la solución definitiva del problema expuesto se necesita disponer de una plantilla cualificada, suficiente y estable, lo que no siempre se ha conseguido por las dificultades para cubrir las vacantes de Vocales por la falta de alicientes económicos de dicha figura, en contraposición con el interés que las plazas de Ponentes despiertan entre el colectivo afectado (liquidadores).

La transformación de plazas de Vocales en Ponentes, aludida en el informe, es de una lógica meridiana, por la que estamos luchando desde nuestra oficina y quizá algún día la consigamos sin prescindir totalmente de la figura del Vocal necesaria para el funcionamiento normal de este TEAF.

En cuanto a la reducción del personal administrativo con la puesta en funcionamiento de nuevos sistemas informáticos, se puede decir que la relación entre ambas variables no es tan directa, sobre todo a corto plazo, redundando más en términos de calidad en el trabajo, que en aumentos de la productividad.



Así, por ejemplo, se está realizando en la actualidad el escaneado de todos los documentos presentados en el TEAF, con ello mejorará el servicio por cuanto se van a impedir las pérdidas, se permitirán las consultas en directo y se mejorará el archivo de los documentos.

Estamos hablando de aspectos cualitativos, a base de nuevas tareas que incluso necesitan nuevas dedicaciones de personal.

II.3 ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN

Incremento del número de sesiones. Mayor racionalidad. Control en la fase de preparación.

Respecto al número de sesiones el TEAF suele celebrar once sesiones al año, una por mes excepto el período vacacional de Agosto y el hecho de que durante el año 2000 únicamente se celebrasen 9 sesiones, fue debido al traslado a otro puesto de trabajo de la persona que desde hacía un largo período venía ocupando la plaza de Letrado-Secretario.

La realización de reuniones con carácter quincenal si bien permitiría distribuir el trabajo administrativo de forma más homogénea, supondría interrumpir el trabajo del personal técnico para la preparación y desarrollo de las sesiones y provocaría una disminución en el número de ponencias elaboradas.

En lo referente a una mayor racionalización en la preparación del expediente, la mayoría de las pautas aconsejadas se vienen realizando de forma habitual por el TEAF; así se agrupan las reclamaciones similares, en general se rechazan en fase previa a la del estudio los casos de incompetencia del Tribunal y existe un control, que según las Vocalías es mayor o menor sobre las reclamaciones resueltas por el Tribunal a efectos de facilitar la resolución de otras posteriores similares.

La fase de preparación del expediente, vienen siendo objeto desde hace algún tiempo de una especial vigilancia y control por parte de la Secretaría Administrativa, pues aquí existen muchos tiempos muertos que dilatan el momento fundamental del proceso que es de estudio-propuesta de resolución –y resolución.

II.5 COMPARACIÓN CON OTROS TRIBUNALES ECONÓMICO ADMINISTRATIVOS

Adecuada comunicación entre el TEAF, los servicios de gestión tributaria y los contribuyentes, con objeto de disminuir el número de reclamaciones presentadas.



Los resultados del trabajo en nuestra oficina se encuentran totalmente condicionados con el volumen de entradas de expedientes y éste se mueve por causas ajenas a la capacidad de actuación del TEAF, como dice el informe; en este aspecto nos podemos considerar atrapados por factores externos a nuestra propia voluntad.

Siempre se ha considerado que una permanente comunicación con las oficinas gestoras (Administraciones, Inspección y Recaudación) a efectos de contrastar y clarificar criterios podría evitarnos que se produzcan entradas masivas de reclamaciones que previamente podrán haber pasado por unos recursos de reposición que en cuya tramitación y resolución se emplean menos formalismos que en nuestra vía económico-administrativa.

Esta aproximación a las oficinas de gestión tributaria respetando en todo caso la independencia de este Tribunal en relación con las mismas, tal como la consagra la Norma Foral General Tributaria, es una constante en nuestro diario proceder y sin el cual estaríamos totalmente desbordados por las pretensiones de nuestros reclamantes.

II.6 OTROS – ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO

Para medir la percepción del servicio por el usuario en vista a mejorar la calidad del mismo debieran efectuarse periódicamente encuestas por el TEAF

Para mejorar la calidad del servicio siempre resultaría interesante conocer la opinión del reclamante en relación con las diferentes fases del procedimiento que él ha vivido en fecha reciente. Creemos que las respuestas estarían fuertemente sesgadas por el resultado de sus pretensiones, pero, en todo caso, tanto las preguntas, como la tramitación de las mismas, elección de la muestra y la valoración de las contestaciones deberían hacerse por personal técnico e independiente de la hacienda Foral.