

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE SERVICIO

A continuación se recogen los compromisos de calidad incluidos en las cartas de servicios de atención presencial y servicios electrónicos, especificando para cada uno de ellos, el nivel que hemos alcanzado en 2015, a fin de que tanto los ayuntamientos como los ciudadanos puedan comprobar el grado de cumplimiento de nuestros compromisos.



COMPROMISOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

[1]	<p>Se realizarán en el acto los siguientes trámites:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro y compulsión de documentos dirigidos a REGTSA. • Certificados de estar al corriente de pago de los cuatro últimos ejercicios, previa presentación copia D.N.I. del titular del recibo y, en su caso, del representante. • Domiciliaciones bancarias y entrega del justificante de la domiciliación. • Cambios de domicilio fiscal. • Liquidaciones y autoliquidaciones del IVTM. • Facilitar información de interés al contribuyente relacionada con REGTSA. 	<p>Durante 2015 se han realizado en tiempo real 30.201 atenciones.</p>
[2]	<p>El contribuyente podrá elegir entre tres modalidades de pago de los tributos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago a través de los 4 períodos de cobro tradicionales. • Pago fraccionado en 7 mensualidades de abril a octubre, sin intereses de demora y mediante domiciliación bancaria. • Pago único anticipado, con posibilidad de una bonificación del 1 %. 	<p>Durante el ejercicio 114 contribuyentes se acogieron a la modalidad de pago fraccionado en siete modalidades.</p>
[3]	<p>Atención personalizada en puestos de atención polivalente en un tiempo medio de espera no superior a cinco minutos.</p>	<p>El tiempo medio de espera en 2015 ha sido de 3 minutos y 49 segundos.</p>
[4]	<p>Transferir el importe de las devoluciones de ingresos indebidos cuyo importe no exceda de 600 € en un plazo no superior a 1 día hábil, desde la presentación de la solicitud, siempre que cumpla todos los requisitos.</p>	<p>El plazo medio de que se ha tardado en transferir las devoluciones en 2015 ha sido de 0,03 días hábiles.</p>
[5]	<p>Aplicar provisionalmente y grabar en base de datos los expedientes de beneficios fiscales que cumplan con todos los requisitos en el plazo de dos días hábiles.</p>	<p>El plazo medio de resolución durante el ejercicio ha sido de 2 días.</p>

1
COMPROMISOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL



[6]	Resolver en el plazo de un mes días los recursos administrativos contra actos tributarios.	El plazo de resolución ha sido de 0,94 días en el caso de recursos administrativos contra actos tributarios.
[7]	Contestar en un plazo inferior a 4 días hábiles a las quejas y sugerencias formalizadas por escrito en los libros que, a este efecto, están a disposición de los contribuyentes en nuestras oficinas.	El plazo medio de resolución ha sido de 1,5 en solicitudes de información y sugerencias y 3,5 en reclamaciones.
[8]	Concertar cita previa cuando el contribuyente lo estime necesario, dándole audiencia en un plazo máximo de 48h.	En todos los casos en que se ha solicitado este servicio ha sido concedida la audiencia en el plazo previsto.
[9]	Cargar los recibos domiciliados en las cuentas de los contribuyentes a mitad del período y en las fechas que previamente se incluyen en el calendario del contribuyente.	En 2015 los recibos domiciliados de los cuatro períodos de recaudación voluntaria han sido cargados en las cuentas de los contribuyentes el día en que se cumplía un mes de inicio del período y restaba otro mes para su finalización.
[10]	Remitir por correo ordinario dentro de período voluntario al domicilio del contribuyente los avisos de pago correspondientes domiciliaciones no atendidas por falta de fondos Este compromiso está condicionado a que la entidad de depósito incluya la devolución en la primera remesa de cada período.	Como consecuencia de este compromiso durante 2015 se han remitido a los domicilios de los contribuyentes 14.055 avisos de pago de recibos devueltos por las entidades bancarias (2,4% de los recibos domiciliados) a fin de que pudiesen ser abonados antes de finalizar el período voluntario (lo hicieron el 33,39 % contribuyentes).
[11]	Emitir en el acto cartas de pago sin intereses ni recargos en casos de domiciliaciones no atendidas por causas imputables a REGTSA.	Los empleados de atención al contribuyente están facultados para anular en el acto cualquier recargo que pueda ser imputable al Organismo.
[12]	En los supuestos de aplazamientos y fraccionamientos remitir al contribuyente un plan de pagos en un plazo inferior a 5 días hábiles.	Durante 2015 se han tramitado dentro de plazo 891 planes de pago (el 100 %).
[13]	Ser transparentes en nuestra gestión mediante los siguientes medios: <ul style="list-style-type: none"> • Publicación en la Sede Electrónica y en la Memoria anual información sobre el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad. • Publicación del calendario del contribuyente con anterioridad al mes de enero de cada año y Publicación en la sede electrónica del Manual del contribuyente. 	Este compromiso fue cumplido con la publicación de nuestro grado de compromiso en la web el 4 de febrero de 2015 y la edición de la memoria de REGTSA en marzo 2015. Estos compromisos se han cumplido con su publicación en la sede electrónica en el mes de enero de 2015.

1

COMPROMISOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL



COMPROMISOS DE CALIDAD EN SERVICIOS ELECTRÓNICOS

A. INTERNET



[1]	<p>Se realizarán en el acto, obteniendo justificante de la operación, los siguientes trámites:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Domiciliaciones bancarias. • Cambios de domicilio fiscal. • Presentación de todo tipo de solicitudes. • Alegaciones o recursos. 	<p>Durante 2015 el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 100 %, habiéndose realizado un total de 3.728 trámites en línea de los cuales destacamos 1.080 trámites corresponden a domiciliaciones bancarias, 22 a cambios de domicilio fiscal, 957 solicitud PIN, 48 solicitudes de envío de recibos y 47 quejas/sugerencias.</p>
[2]	<p>El contribuyente podrá elegir entre tres modalidades de pago de los tributos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago a través de los 4 períodos de cobro tradicionales. • Pago fraccionado en 7 mensualidades de abril a octubre, sin intereses de demora y mediante domiciliación bancaria. • Pago único anticipado, con posibilidad de una bonificación del 1 %. 	<p>Durante el ejercicio 114 contribuyentes se acogieron a la modalidad de pago fraccionado en siete modalidades.</p>
[3]	<p>Obtención en el acto de certificados del pago de tributos, cartas de pago y posibilidad de realizar el pago a través de Plataforma de Pago telemático.</p>	<p>Durante 2015 el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 100 %, habiéndose emitido un total de 292 certificados en línea, 537 cartas de pago y realizado 1921 pagos de forma telemática.</p>
[4]	<p>Contestar a las solicitudes de información y a las quejas y sugerencias en un plazo de siete días hábiles.</p>	<p>El plazo medio de resolución de quejas y sugerencias ha sido en 2013 de 1,5 en solicitudes de información y sugerencias y 3,5 en reclamaciones.</p>
[5]	<p>Los ciudadanos podrán realizar en el acto simulaciones (parte pública) y autoliquidaciones (parte privada) de los Impuestos sobre Vehículos de Tracción Mecánica e Incremento sobre el Valor de los Terrenos de naturaleza Urbana (plusvalías).</p>	<p>Durante 2014 el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 100 %, habiéndose realizado un total de 2.637 autoliquidaciones en línea.</p>
[6]	<p>Consultar en línea los expedientes de los que los ciudadanos sean parte, así como acceder a los originales electrónicos de los documentos presentados en el registro electrónico.</p>	<p>Durante 2014 el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 100 %, no constando ningún caso en el que no haya sido posible.</p>
[7]	<p>Los ciudadanos podrán realizar de forma inmediata desde las Notarías los trámites de consulta de deuda de IBI, obtención de borrador de Plusvalías, así como realización del pago telemático de ambos tributos.</p>	<p>El servicio se encuentra disponible el servicio para los ciudadanos.</p>
[8]	<p>La sede electrónica de REGTSA está dotada de un certificado que permite identificar la sede, y el establecimiento de comunicaciones seguras con ella.</p>	<p>El certificado ha estado en vigor durante todo el ejercicio.</p>
[9]	<p>Ser transparentes en nuestra gestión mediante los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación en la Sede Electrónica y en la Memoria anual información sobre el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad. • Publicación del calendario del contribuyente con anterioridad al mes de enero de cada año y Publicación en la sede electrónica del Manual del contribuyente. 	<p>Este compromiso fue cumplido con la publicación de nuestro grado de compromiso en la web el 4 de febrero de 2015 y la edición de la memoria de REGTSA en marzo 2015.</p> <p>Estos compromisos se han cumplido con su publicación en la sede electrónica en el mes de enero de 2015.</p>



COMPROMISOS
DE CALIDAD
EN SERVICIOS
ELECTRÓNICOS





B. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Se tramitarán en el acto las siguientes solicitudes: :

- [1]
- Domiciliaciones bancarias.
 - Cambios de domicilio fiscal.
 - Obtención de duplicados de recibos pendientes y certificados.

Los duplicados y certificados serán remitidos al domicilio del interesado en un plazo de dos días hábiles.

Durante 2015 se han venido prestando con normalidad estos servicios (33.140 ciudadanos atendidos), no constando ningún supuesto en que no se haya cumplido el compromiso.

- [2]
- Las solicitudes de información general, o particular (previa acreditación de la identidad), serán contestadas en el acto. Si por cualquier motivo la información no estuviera disponible en el momento, nos comprometemos a llamarle en el plazo de 24 horas.

Durante 2015 se han venido prestando con normalidad estos servicios, no constando ningún supuesto en que no se haya cumplido el compromiso.

- [3]
- Nos comprometemos a atender sus llamadas de lunes a viernes en horario de 9 a 19 horas. Si todos nuestros operadores estuviesen ocupados nos comprometemos a devolverle la llamada dentro de la jornada laboral.

Durante el ejercicio, 855 contribuyentes no pudieron ser atendidos directamente en el momento de su llamada, por estar ocupados todos los agentes, de los cuales, 784 contribuyentes dejaron su teléfono en un buzón, siendo llamados por REGTSA interesándose por su demanda. Podemos garantizar que el grado de atención de las llamadas no abandonadas (esperan atención y dejan su número) alcanza el 100 %.



C. SERVICIOS EN EL MÓVIL

- [1]
- Se enviarán con una antelación de al menos cinco días los SMS relacionados con los temas de interés público a los que el ciudadano se hubiera suscrito (fin de período, cargo de recibos domiciliados).

Se han enviado con normalidad los avisos correspondientes al ejercicio 2015 (9.351 SMS) habiendo sido recibidos por los contribuyentes.

- [2]
- Se enviarán en el acto los SMS relacionados con temas de interés privado a los que el ciudadano se haya suscrito (finalización de expedientes etc.).

Durante 2015 se han venido prestando con normalidad estos servicios (56 SMS enviados directamente y 16 respuestas a usuarios), no constando ningún supuesto en que no se haya cumplido el compromiso.



COMPROMISOS
DE CALIDAD
EN SERVICIOS
ELECTRÓNICOS

