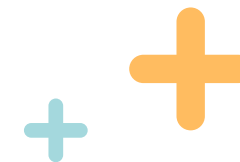


# MÁS CERCA

ATENCIÓN  
PRESENCIAL AL  
CONTRIBUYENTE  
2025



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

- 1 SERVICIOS QUE SE PRESTAN
- 2 NORMATIVA REGULADORA
- 3 COMPROMISOS DE CALIDAD
- 4 AYUDANOS A MEJORAR
- 5 ¿QUÉ HACE REGTSA PARA MEJORAR?
- 6 ¿QUÉ MEDIDAS DE SUBSANACIÓN ADOPTAMOS EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE ALGUNOS DE LOS COMPROMISOS DE ESTA CARTA DE SERVICIOS?
- 7 PERSONA RESPONSABLE DE ESTA CARTA DE SERVICIOS
- 8 ENTIDADES BANCARIAS EN LAS QUE PUEDE ABONAR LOS RECIBOS

DÓNDE ESTAMOS

REGTSA DIRECTO  
923 28 19 12



*Comprometidos con el progreso  
de nuestros pueblos*

MÁS  
CERCA

## CARTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CONTRIBUYENTE 2025

REGTSA presta servicios de gestión tributaria y recaudación en 362 Municipios de nuestra Provincia, la mayoría de ellos en el medio rural y con poblaciones menores de quinientos habitantes. Una de las preocupaciones fundamentales de REGTSA consiste en facilitar a nuestros contribuyentes el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales

Para conseguirlo trabajamos en las siguientes direcciones:

- 1. Pago a la carta:** que permite a los ciudadanos elegir entre tres modalidades de pago (pago anticipado, pago fraccionado o pago en períodos de cobro).
- 2. Paga como quieras:** facilita el pago mediante domiciliación, pago en ventanilla, pago en cajero automático, carteros rurales o pago electrónico (tarjeta, bizum).
- 3.** Creación del Centro de competencias digitales para asesorar a nuestros contribuyentes en materia de tramitación electrónica.
- 4.** Establecimiento de once oficinas móviles, que, junto con las cinco oficinas fijas, nos permiten contar con una red de atención presencial próxima a cualquiera de nuestros Municipios.
- 5.** Mejora de nuestros procesos para poder solucionar en el acto las demandas de los contribuyentes.

Esta línea de trabajo se completa con nuestro servicio MÁS FÁCIL, para aquellos contribuyentes que prefieran realizar sus gestiones por teléfono fijo, móvil o Internet.



**Marcos Iglesias Caridad**  
Vicepresidente de REGTSA

# 1. SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- ✓ Información general, a los contribuyentes, de todas las obligaciones tributarias en los municipios que han delegado en REGTSA la recaudación de sus tributos.
- ✓ Embajada digital, para asesorar a los contribuyentes que quieran realizar trámites electrónicos.
- ✓ Pago a la carta de los tributos que permite al ciudadano elegir la modalidad de pago de sus tributos entre 3 opciones:
  - Pago en los períodos de cobro
  - Pago fraccionado
  - Pago único anticipado con posibilidad de una bonificación del 1 %.
- ✓ Recepción y registro de documentos dirigidos a REGTSA.
- ✓ Obtención de certificado digital para relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.
- ✓ Guía y asesoramiento para cumplimentar los modelos de solicitudes que se tramitan en REGTSA.
- ✓ Recepción y tramitación de domiciliaciones bancarias.
- ✓ Tramitación de expedientes de devolución de ingresos indebidos, beneficios fiscales, inspección tributaria, expedientes ejecutivos y fraccionamientos y aplazamientos de pago
- ✓ Emisión de certificados.
- ✓ Recepción de documentos 900D de alteraciones catastrales
- ✓ Consulta y certificación telemática de la Información incorporada a la Base de Datos Nacional del Catastro a través de los Puntos de información catastral instalados en nuestras oficinas fijas.
- ✓ Recepción de Quejas y Sugerencias.
- ✓ Pago mediante tarjeta de crédito, bizum o de los carteros rurales.

## ¿Cómo puedo reservar una cita?



1

**Instalando en su móvil o Tablet la APP “Cítate con REGTSA”,** disponible para IOS y Android, de forma gratuita. Puede pedir cita todos los días de la semana (24x7).



2

**En la SEDE de REGTSA “Servicio de Cita Previa”,** todos los días de la semana (24x7), servicio compatible con Chrome, Firefox o Edge.



3

**Por teléfono 923 28 19 12** en horario de atención de **9:00h a 19:00h de Lunes a Viernes.**

La reserva cita ayuda a mejorar la prestación de servicios y le asegura una atención rápida y puntual, pero en REGTSA le atenderemos siempre, aunque acuda a nuestras oficinas fijas sin reserva de cita.

MÁS  
CERCA

## 2. NORMATIVA REGULADORA

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- R.D. Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- R.D. 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Ordenanza General de Gestión y Recaudación de REGTSA.
- Ordenanza de pagos con vencimiento especial
- Ordenanzas fiscales de Ayuntamientos.

## 3. COMPROMISOS DE CALIDAD

### 3.1. COMPROMISOS DE CARÁCTER GENERAL

#### 1. Trámites inmediatos

Se realizarán en el acto los siguientes trámites:

- Registro de documentos dirigidos a REGTSA. Estamos adheridos al sistema de interconexión de registros (SIR), pudiendo los ciudadanos presentar en REGTSA solicitudes dirigidas a otras Administraciones Públicas o, por el contrario, presentar en otras Administraciones Públicas solicitudes dirigidas a REGTSA.
- Certificados de estar al corriente de pago de los cuatro últimos ejercicios, previa presentación del NIF del titular del recibo y, en su caso, del representante y representación.
- 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.
- Obtención gratuita de certificados digitales.

#### 2. Trámites rápidos:

Se resolverán en el plazo establecido los siguientes trámites:

- Transferir el importe de las devoluciones de ingresos indebidos cuyo importe no exceda de 1.100€ en un plazo no superior a 1 día hábil, desde la presentación de la solicitud, siempre que esta cumpla todos los requisitos.
- Aplicar provisionalmente y grabar en base de datos los expedientes de beneficios fiscales que cumplan con todos los requisitos en el plazo de 2 días hábiles.
- Contestar en un plazo inferior a 3 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.
- En los supuestos de aplazamientos y fraccionamientos remitir al contribuyente un plan de pagos en un plazo inferior a 2 días hábiles.
- Resolver en el plazo de 20 días los recursos administrativos contra actos tributarios.





**3.** El contribuyente podrá **elegir** entre **tres modalidades de pago de los tributos:**

- Pago a través de los períodos de cobro tradicionales.
- Pago fraccionado en 8 mensualidades de abril a noviembre, sin intereses de demora y mediante domiciliación bancaria
- Pago único anticipado, con posibilidad de una bonificación del 1 %.

**4.** El contribuyente podrá **elegir** entre los siguientes **medios de pago:**

- Domiciliación en su cuenta bancaria.
- Pago mediante tarjeta o bizum.
- Pago a los carteros rurales o en las oficinas de correos
- Pago en cualquiera de las sucursales o cajeros de las entidades bancarias colaboradoras.

**5.** Atención personalizada en puestos de atención polivalente en un tiempo medio de espera no superior a 5 minutos.

**6.** 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

**7.** Remitir por correo ordinario dentro de período voluntario al domicilio del contribuyente los avisos de pago correspondientes a 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.

**8.** Emitir en el acto cartas de pago sin intereses ni recargos, en casos de domiciliaciones no atendidas por causas imputables a REGTSA.

**9.** Nos comprometemos a que los ciudadanos no tengan que aportar datos que figuren en poder de la Administración y, en particular a:

- A no solicitar copias del DNI (basta con mostrarlo) o acreditación de los recibos pagados o de los objetos tributarios que constan en nuestras bases de datos.
- A acceder, siempre que el contribuyente no se oponga, a la plataforma de intermediación de datos para obtener los siguientes documentos: nivel de renta, datos catastrales, título de familia numerosa o datos de discapacidad.

**10.** Ser transparentes en nuestra gestión mediante los siguientes medios:

- Publicación en la Sede Electrónica y en la Memoria anual información sobre el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad.
- Publicación de la memoria anual en la sede electrónica en el mes de marzo.
- Publicación del calendario del contribuyente en la primera quincena del mes de enero de cada ejercicio.
- Publicación en la sede electrónica del Manual del contribuyente

### 3.2. COMPROMISOS ESPECÍFICOS CON LAS PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS

- 1.** Prioridad en la obtención de turno en nuestras oficinas.
- 2.** Asesoramiento especializado para la realización de trámites electrónicos a través de nuestra embajadora digital.
- 3.** Todos los empleados de atención al contribuyente reciben formación específica para la atención a las personas mayores.
- 4.** Diseño de nuestras oficinas y reserva de asientos en las zonas de espera pensando en las personas mayores.
- 5.** Existencia de la figura del defensor del mayor, que asesorará gratuitamente a las personas mayores sobre trámites en materia tributaria.



## 4. AYUDANOS A MEJORAR

1

**Reserve cita** antes de acudir a nuestras oficinas, evitando así, desplazamientos innecesarios. La reserva de cita ayuda a que no haya concentración de demanda, facilita una mejor prestación de un buen servicio y favorece un entorno seguro.

2

**No espere** a ponerse en contacto con nosotros el día que venzan los plazos.

3

**Comuniqué** cuanto antes los cambios en su situación personal o tributaria

## 5. ¿QUÉ HACE REGTSA PARA MEJORAR?



1. El sistema de gestión de REGTSA ha sido certificado conforme a la norma ISO 9001 e ISO 14001, y por tanto, es auditado interna y externamente con una periodicidad anual.
2. Anualmente realizamos una encuesta a los contribuyentes para evaluar sus necesidades y expectativas, así como el grado de satisfacción con los servicios que reciben.
3. Cada dos años realizamos una autoevaluación según modelo EFQM para detectar las áreas en las que debemos introducir mejoras.
4. Implantar medidas para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos de los contribuyentes

## 6. ¿QUÉ MEDIDAS DE SUBSANACIÓN ADOPTAMOS EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE ALGUNOS DE LOS COMPROMISOS DE ESTA CARTA DE SERVICIOS?



MÁS  
CERCA

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios REGTSA pondrá en marcha las siguientes medidas:

- Atención y trato personalizado en la gestión del trámite, según la naturaleza del servicio y sin incurrir en el trato desigual respecto al resto de los usuarios.
- Reunión o encuentro de la Unidad con los contribuyentes, para explicarles las medidas correctoras que van a llevarse a cabo a corto plazo en el servicio.
- Carta de disculpas del Coordinador General, con indicación de las medidas a adoptar para corregir la deficiencia en el servicio prestado, si procede.
- Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse a la unidad responsable de la Carta de Servicios a través del sistema del libro de Quejas y Sugerencias.
- El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.
- Los compromisos asumidos en esta carta informan de los niveles de calidad de REGTSA, pero no constituyen derechos exigibles en vía de recurso.

## 7. ¿QUIÉN ES LA PERSONA RESPONSABLE DE ESTA CARTA DE SERVICIOS?



**Jefe Unidad Atención Contribuyente**



[ruben.bermejo@regtsa.es](mailto:ruben.bermejo@regtsa.es)  
[cpozo@regtsa.es](mailto:cpozo@regtsa.es)



923 28 19 12

## 8. ENTIDADES BANCARIAS EN LAS QUE PUEDE ABONAR LOS RECIBOS

- Unicaja
- BBVA
- Banco Santander
- CAIXABANK
- Caja Rural de Salamanca

**Bizum o Tarjeta Bancaria** en  
[www.regtsa.es](http://www.regtsa.es)

**Correos pay** a través de  
los carteros rurales

# DÓNDE ESTAMOS



HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

**9:00 h a 14:00 h**

Para atender sus demandas, tenemos a su disposición  
**5 puntos permanentes** de asistencia.

**1. Oficina Principal Salamanca: Avda. Carlos I, nº 64.**

Paradas de autobuses:

Nº 3 Garrido – Plaza Mayor – Barrio la Vega/San José.

Nº 6 Garrido – Paseo de Carmelitas – Barrio la Vega/San José.

Nº 12 Barrio Blanco – Avda. Portugal – Avda. Saavedra y Fajardo – Polg. El Montalvo II.

Nº 13 Hueta Otea – Avda Villamayor – San José.

**2. Béjar: C/ Colón nº 36.**

**3. Ciudad Rodrigo: C/ Juan Arias nº 1.**

**4. Peñaranda de Bracamonte: Plaza Nueva nº 8.**

**5. Vitigudino: Plaza de la Torre nº 6.**

**MÁS  
CERCA**

Contamos con **11 oficinas móviles** de asistencia repartidas por la provincia de Salamanca. Para la atención presencial es **imprescindible solicitar CITA PREVIA** para el día y horarios previstos en el calendario fiscal editado y publicado en la Web, en el supuesto de no figurar citas previas previstas para el día y horario fijado en el calendario fiscal a las 14h del día anterior a esta fecha, los agentes de REGTSA no se desplazarán a dependencias municipales.



1

**Instale en su móvil o Tablet la APP “Cítate con REGTSA”,** disponible para IOS y Android, de forma gratuita. Puede pedir cita todos los días de la semana (24x7).



2

**Entre en la SEDE de REGTSA “Servicio de Cita Previa”,** todos los días de la semana (24x7), servicio compatible con Chrome, Firefox o Edge.



3

**Llame por teléfono 923 28 19 12** en horario de atención de **9:00h a 19:00h de Lunes a Viernes.**

### **1.- ALBA DE TORMES: Plaza Mayor nº 1**

Horario al público: 1º martes de cada mes de 9:00h a 11:00h.

### **2.- GUIJUELO: Plaza Mayor nº 11-12**

Horario al público: Todos los martes y viernes de 12:00h a 14:00h.

### **3.- ALBERCA, LA: Plaza Mayor nº 11**

Horario al público: 1º viernes de cada mes de 9:30h a 11:00h

### **4.- LA FUENTE DE SAN ESTEBAN: Plaza mayor nº 3**

Horario al público: 1ª viernes de cada mes de 12:30h a 14:00h

### **5.- LEDESMA: Plaza Mayor nº 1**

Horario al público: 4º martes de cada mes de 12,00h a 14,00h.

### **6.- LINARES DE RIOFRÍO: Plaza España nº 1**

Horario al público: 2º viernes de cada mes de 9:30h a 11:00h

### **7.- LUMBRALES: Plaza Mayor nº 1**

Horario al público: 2º y 4º miércoles de cada mes de 12,00h a 14,00h.

### **8.- SANTA MARTA DE TORMES: Plaza España s/n**

Horario al público: Todos los martes de 12:00 a 14:00h.

### **9.- TAMAMES: Plaza Mayor nº 1**

Horario al público: 2º martes de cada mes de 9:30h a 11:00h

### **10.- VILLAMAYOR DE LA ARMUÑA: Plaza San Juan s/n**

Horario al público: 2º martes de cada mes de 9:00h a 11:00h

### **11.- VILLARES DE LA REINA: C/ Fuente nº 42** (Sede Urbanismo/Cultura Ayto.)

Horario al público: 3º martes de cada mes de 9:00h a 11:00h