

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. PRESENTACIÓN.
2. LA OFERTA DE SERVICIOS A LOS AYUNTAMIENTOS.
3. LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN DE SERVICIOS.
4. EL PROCESO DE DELEGACIÓN DE FUNCIONES.
5. DATOS COMPLEMENTARIOS



## *OFERTA DE SERVICIOS*

# AYUNTAMIENTOS



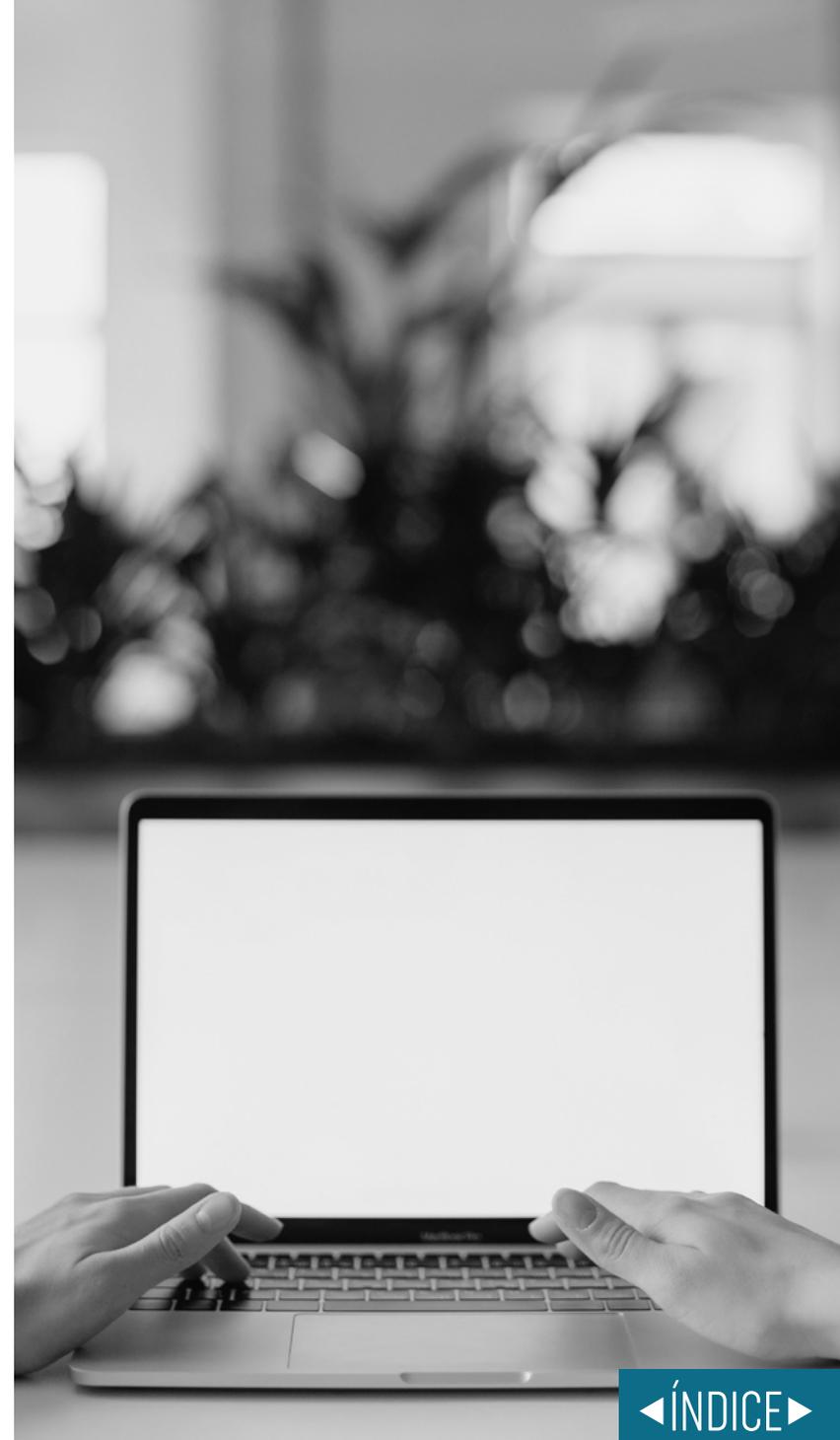
Las ofertas de Servicio son los documentos escritos que informan a los clientes del Organismo Autónomo (Ayuntamientos) de los servicios que tiene encomendados REGTSA, de sus derechos en relación a estos servicios, y de los compromisos y estándares de calidad en su prestación y de los indicadores de gestión que permiten comprobar el grado de cumplimiento de estos compromisos. No tienen fuerza jurídica para obligar, sino valor informativo, pero suponen un compromiso moral que se asume ante los ayuntamientos.

REGTSA aprobó en octubre de 2002 la primera oferta de servicios a los ayuntamientos. En Noviembre de 2005 se elaboraron sendos documentos de oferta de servicios segmentados en dos grandes grupos: grandes ayuntamientos y resto de ayuntamientos, que fueron revisados en dos ocasiones más y ahora, de nuevo, procedemos a revisarlos y mejorarlos para adecuarlos a los objetivos del Plan Estratégico 2020- 2023.

La mayoría de nuestros Municipios presenta una serie de necesidades específicas bien diferentes a las de los GRANDES núcleos de población. Satisfacer a este grupo de Ayuntamientos supone apostar por ellos, confiar en su futuro, y como consecuencia en el futuro de toda la Provincia.

En estos momentos, cuando las dificultades económicas afectan tanto a los Municipios como a los contribuyentes, REGTSA incorpora novedades que podemos resumir en dos palabras: capacidad de elección y adaptación al tamaño de nuestros Municipios.

Entre las novedades destacamos la tramitación de expedientes sancionadores de cualquier tipo, y el apoyo a la tramitación de los expedientes de ejecución subsidiaria que representan una necesidad sentida especialmente en los pequeños municipios.



# 2 LA OFERTA DE SERVICIOS A LOS AYUNTAMIENTOS

## 1. SERVICIOS ECONÓMICO- FINANCIEROS

### 1.1 ANTICIPOS Y LIQUIDACIONES

Los ayuntamientos podrán optar todos los años entre dos sistemas:

- ▶ **Sistema tradicional:** anticipos mensuales a cuenta de la recaudación voluntaria estimada, por deudas en recibo correspondientes a los ingresos objeto de la presente delegación. La cantidad a anticipar no podrá exceder del 75% de la recaudación prevista. El Consejo de Administración de REGTSA podrá autorizar de forma excepcional el incremento de los anticipos mensuales a cuenta de la recaudación de hasta el 15% de las cantidades efectivamente recaudadas en el ejercicio anterior. Dichos anticipos se realizarán con cargo a las cantidades recaudadas y no liquidadas a los ayuntamientos.

REGTSA realizará cinco liquidaciones anuales de la totalidad de los conceptos recaudados en el período, deduciendo los anticipos a cuenta efectuados.

- ▶ **Plan doce:** la Diputación ingresará a los ayuntamientos en doce mensualidades, la cantidad efectivamente recaudada en voluntaria por deudas en recibo en el ejercicio anterior, efectuándose una regularización en el mes de julio en función de los padrones entregados en el ejercicio, y una liquidación definitiva en el mes de diciembre.

La opción elegida por el ayuntamiento deberá comunicarse cada año a REGTSA antes del 15 de diciembre y será de aplicación en el ejercicio siguiente. En caso de que el Ayuntamiento no remita comunicación sobre la opción elegida será de aplicación el sistema tradicional

### COMPROMISOS DE SERVICIO

- ▶ Anualmente REGTSA y el Colegio de Secretarios establecerán un calendario de entregas a los Ayuntamientos, que será comunicado a principios de año con la primera entrega, a fin de que cada Municipio pueda establecer sus propias previsiones de tesorería.
- ▶ REGTSA adquiere el compromiso de cumplir el calendario al 100%. En la memoria anual se informará a los ayuntamientos del grado de cumplimiento de este compromiso.

### 1.2 REDUCCIÓN DE PRECIOS DEL SERVICIO

REGTSA repartirá su superávit anual entre los ayuntamientos que hayan suscrito los nuevos modelos de delegación mediante una convocatoria anual de subvenciones.

### COMPROMISOS DE SERVICIO

- ▶ La cuantía de las subvenciones no será inferior a 1.500.000€ anuales.

## 2. SERVICIOS TRIBUTARIOS

### 2.1 GESTIÓN TRIBUTARIA

---

La gestión tributaria comprende las tareas de elaboración de padrones y listas cobradoras, emisión de recibos y liquidaciones directas, domiciliación de recibos, concesión de beneficios fiscales y devolución de ingresos indebidos y duplicados.

#### COMPROMISOS DE SERVICIO

- ▶ Elaboración de padrones: REGTSA remitirá a los Ayuntamientos los padrones al cobro en cada período, cuya entrada en el Organismo hubiese tenido lugar en plazo, con una antelación mínima de 15 días sobre el inicio del período de cobranza.
- ▶ Tramitación de expedientes de beneficios fiscales: serán grabados en base de datos en el plazo de dos días hábiles, siempre que reúnan los requisitos.
- ▶ Domiciliaciones, cambios de domicilio fiscal, y duplicados: Serán resueltos en el acto, y podrán ser solicitados a través del teléfono 923281912, o internet.
- ▶ Devoluciones de ingresos indebidos y duplicados: serán resueltas en el plazo de 1 día hábil, siempre que reúnan los requisitos y no superen la cuantía de 600,51€.

### 2.2 RECAUDACIÓN VOLUNTARIA

Todos los procesos de trabajo que se han expuesto hasta el momento tienen como finalidad hacer posible el procedimiento de recaudación, ya sea en voluntaria o en ejecutiva.

Este servicio comprende la confección y remisión, por correo ordinario, de los avisos de pago al domicilio fiscal de los contribuyentes, así como los intercambios de información con Entidades bancarias en

los soportes definidos por el CSB, y la liquidación y entrega a los Ayuntamientos de las cantidades recaudadas.

#### El contribuyente podrá elegir entre tres modalidades de pago de los tributos:

- ▶ **Pago a través de los 4 períodos de cobro** tradicionales, con la posibilidad de que el ayuntamiento solicite el fraccionamiento del IBI urbana en dos plazos
- ▶ **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 %, si así se recoge en las Ordenanzas Municipales.

#### COMPROMISOS DE SERVICIO

- ▶ Los resultados de recaudación voluntaria en el conjunto del Organismo serán superiores al 94 por ciento.
- ▶ Anualmente REGTSA y el Colegio de Secretarios establecerán un calendario de las liquidaciones a los Ayuntamientos, que será comunicado a principios de año con la primera entrega, a fin de que cada Municipio pueda establecer sus propias previsiones de tesorería.
- ▶ En el supuesto de que el Ayuntamiento incluya en sus Ordenanzas la bonificación por pago único anticipado del 1%, REGTSA reducirá el premio de cobranza en una cantidad equivalente al 1% del importe efectivamente recaudado en los supuestos de contribuyentes acogidos al sistema de pago único anticipado en dicho ayuntamiento en cada ejercicio.

## 2.3 RECAUDACIÓN EJECUTIVA

REGTSA asume todo el proceso de recaudación ejecutiva desde la notificación de la Providencia de Apremio hasta el embargo y subasta de bienes del deudor, o declaración de créditos incobrables. Los Ayuntamientos tienen la posibilidad de delegar la recaudación ejecutiva incluso en los supuestos de tributos que se recaudan en voluntaria por el Ayuntamiento mediante liquidaciones directas o autoliquidaciones (ICIO, Tasas por expedición de licencias, Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, etc.).

### COMPROMISOS DE SERVICIO

- ▶ Los resultados de recaudación ejecutiva en el conjunto del Organismo serán superiores al 65 por ciento, y los de gestión (recaudación más gestión de bajas) alcanzará el 80 por ciento.
- ▶ Todas las deudas, siempre que cuenten con todos los datos y reunan los requisitos, una vez notificadas, serán objeto de inclusión en expediente para su embargo a través del procedimiento centralizado del cuaderno 63 del CSB.
- ▶ REGTSA proporcionará información de las bajas de cada ayuntamiento desglosadas por motivos.

## 2.4 INSPECCIÓN TRIBUTARIA

El servicio comprende la investigación y comprobación de los supuestos de hecho de las obligaciones tributarias para descubrir aquellos que sean ignorados por la Administración, la información y atención a los contribuyentes, así como la práctica de las liquidaciones tributarias resultantes de las actuaciones inspectoras. Igualmente, se incluye la apertura y la tramitación de los expedientes sancionadores cuando se existan indicios de la comisión de infracciones tributarias.

Las actividades de inspección se extenderán al IAE, basuras y otras tasas.

### COMPROMISOS DE SERVICIO

- ▶ Publicar el plan anual de inspección antes del 15 de febrero de cada ejercicio.
- ▶ Elaborar el plan anual de inspección de forma que en todos los Municipios que hayan delegado la inspección antes de 2020 se hayan desarrollado actuaciones inspectoras antes de finalizar 2023.
- ▶ Grado de cumplimiento del plan de inspección será 99%.
- ▶ La firma de actas de conformidad será del 95%

## 2.5 SERVICIOS CATASTRALES

A través del Convenio firmado con la Dirección General de Catastro, REGTSA asume los trabajos catastrales a realizar sobre bienes inmuebles urbanos situados en cualquiera de los municipios de la provincia en los que REGTSA tenga delegada en la actualidad o en el futuro la gestión tributaria del Impuesto sobre bienes inmuebles, consistentes en la tramitación de los expedientes de alteraciones de orden físico y económico que se formalicen en los modelos oficiales.

### COMPROMISOS DE SERVICIO

- ▶ REGTSA aportará una línea 100.000 € anuales para financiar las revisiones catastrales de los Ayuntamientos que hayan suscrito el nuevo acuerdo de delegación.
- ▶ Tramitar las altas voluntarias de obra nueva ante el Catastro en el plazo máximo de cuatro meses.

## 2.6 COLABORACIÓN EN LA TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES SANCIONADORES Y RECAUDACIÓN DE MULTAS DE TRÁFICO Y OTRAS SANCIONES ADMINISTRATIVAS

El servicio comprende tanto la colaboración administrativa en la tramitación de sanciones en materia de tráfico como la recaudación, en voluntaria y en ejecutiva, de las multas, así como el asesoramiento jurídico durante todo el proceso. A partir de 2021, este servicio se amplía hasta incluir cualquier tipo de sanción administrativa.

### COMPROMISOS DE SERVICIO

- ▶ Colaborar con el ayuntamiento, mediante consultas en línea con la DGT, en la averiguación de la titularidad del vehículo cuando esta no se haya podido establecer en el momento de la infracción.
- ▶ Integrar las liquidaciones con la recaudación desde el mismo momento en que se graba el nombre del infractor.
- ▶ Consultas en cualquier momento sobre el estado de tramitación del expediente sancionador.
- ▶ Proporcionar soporte informático permanente.

## 2.7 EJECUCIONES SUBSIDIARIAS

Numerosos ayuntamientos de pequeño tamaño solicitan a REGTSA el apoyo para la tramitación de los procesos de ejecución subsidiaria cuando, tras el correspondiente expediente se dictan órdenes de ejecución por incumplimiento de los deberes de conservación.

A través de este servicio REGTSA prestará los servicios de colaboración administrativa en la tramitación de los expedientes de ejecución subsidiaria y de recaudación de los importes que se deriven de la ejecución material de las actuaciones que resulten necesarias.

### COMPROMISOS DE SERVICIO

- ▶ Colaborar con el ayuntamiento, mediante consultas en línea con la DGC, en la averiguación de la titularidad de los inmuebles afectados.
- ▶ Consultas en cualquier momento sobre el estado de tramitación del expediente de ejecución subsidiaria.

## 2.8 ASISTENCIA JURIDICA

REGTSA ofrece a los Ayuntamientos y demás Entidades delegantes un servicio de asesoría jurídica que comprende los siguientes aspectos:

- ▶ Emisión de informes y dictámenes.
- ▶ Asesoramiento en la redacción de Ordenanzas fiscales.
- ▶ Tramitación y Resolución de recursos administrativos y la dirección técnica y representación en los asuntos contencioso - administrativos que se planteen en relación con la gestión y recaudación de los tributos y otros ingresos de Derecho Público delegados en REGTSA.

En lo que se refiere al alcance y la forma de acceso a dicho servicio, parece aconsejable precisar los siguientes extremos:

- 1.- Para la emisión de informes o dictámenes relacionados con Ordenanzas fiscales o cualquier otro aspecto de la gestión tributaria, bastará con la solicitud por escrito del Alcalde del Ayuntamiento afectado.
- 2.- Cuando los recursos, ya sean administrativos o contenciosos, se interpongan en un procedimiento que está tramitando REGTSA por delegación del Ayuntamiento, no resulta necesario solicitar la actuación del Organismo Autónomo puesto que se produce de forma automática. REGTSA, por tanto, asume los costes íntegros del servicio, tanto los de asesoramiento jurídico, como con carácter general los derivados de la representación otorgada a Procuradores de los tribunales.

3.- REGTSA no prestará el servicio de asistencia jurídica en aquellos tributos que no hayan sido objeto de la delegación, ni cuando se refieran a cuestiones ajenas a la gestión y recaudación de tributos. No obstante, cuando medie petición escrita del Ayuntamiento y existan dudas sobre competencia de REGTSA para asumir el servicio, se someterá la cuestión al Consejo de Administración de REGTSA, quien resolverá, previo informe de la Comisión Mixta REGTSA - Colegio de Secretarios.

#### **COMPROMISOS DE SERVICIO**

- ▶ Los informes jurídicos se emitirán en un plazo de 20 días contados desde la entrada en el organismo de la solicitud.

### **3. INNOVACIÓN EN LOS SERVICIOS MUNICIPALES**

El servicio consiste en la prestación de asesoramiento técnico, apoyo económico – financiero, y formación en los procesos de modernización de los servicios del ayuntamiento delegante con especial incidencia en los siguientes ámbitos:

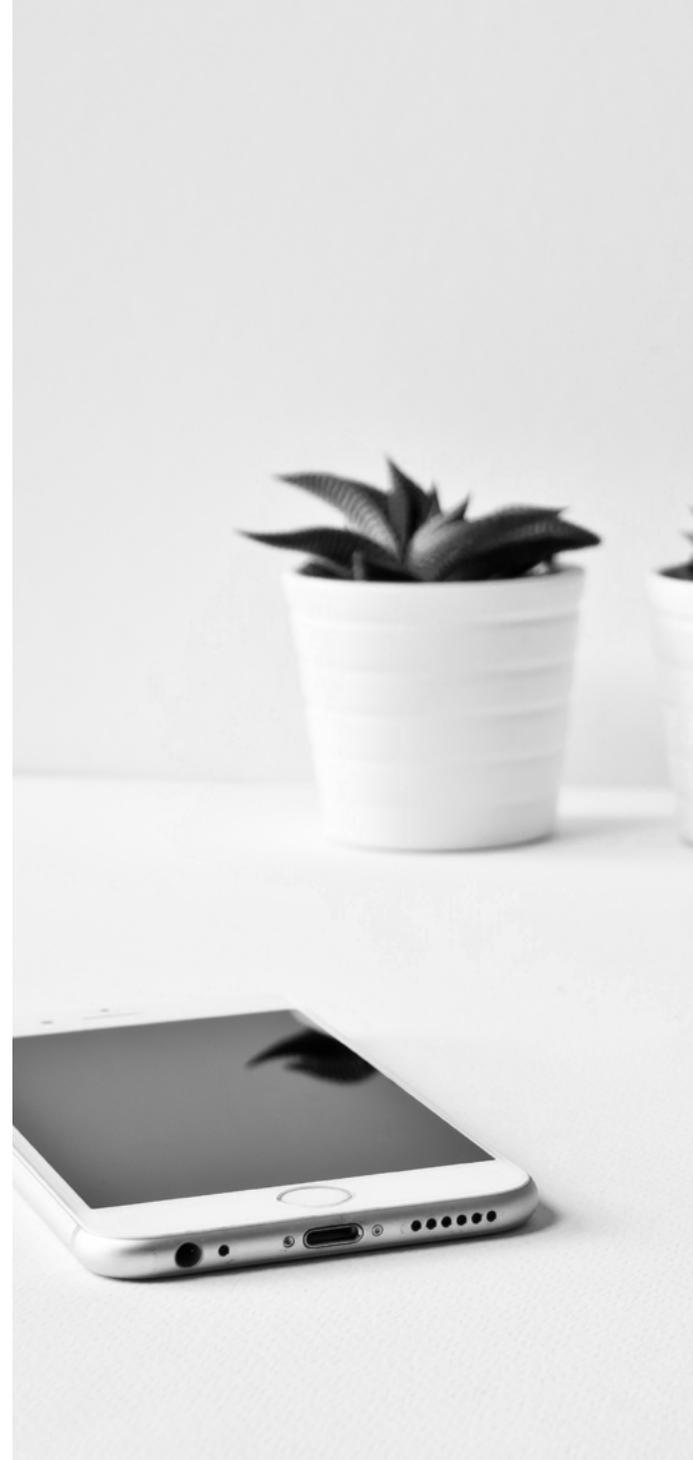
- ▶ servicios que tienen trascendencia tributaria y / o recaudatoria
- ▶ servicios dirigidos a posibilitar que nuestros Ayuntamientos cumplan la normativa vigente de Haciendas Locales, procedimiento administrativo y transparencia

A tal fin REGTSA pone a disposición de los Ayuntamientos los siguientes servicios:

- 1.- Automatización de lectura de contadores de la tasa de Aguas
- 2.- App de atención ciudadana

#### **COMPROMISOS DE SERVICIO**

- ▶ Mantenimiento y evolución de las aplicaciones para la lectura de los contadores de la Tasa de Aguas.



## 4. ATENCIÓN PERSONALIZADA

REGTSA es consciente de la expectativa de adecuar la atención e información que proporciona a los ayuntamientos a las necesidades de éstos. Incluso queremos ir un paso más allá, distinguiendo entre las necesidades de información de los Alcaldes y concejales de las propias de los Secretarios -Interventores.

Mediante este servicio daremos respuesta diferenciada para ambos colectivos, utilizando, además, las siguientes aplicaciones de soporte:

- ▶ Oficina virtual de recaudación (OVR).
- ▶ Enrédate con REGTSA

### COMPROMISOS DE SERVICIO

- ▶ Remitir antes del día 30 de diciembre de cada ejercicio la cuenta de recaudación del ejercicio anterior
- ▶ Establecimiento de un sistema de gestión de las solicitudes que permita elegir al ayuntamiento el canal para plantear, seguir, resolver y evaluar cualquier demanda.
- ▶ Reunirnos con los responsables designados por el ayuntamientos.
- ▶ 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 febrero.
- ▶ Publicación del calendario del contribuyente con anterioridad al mes de enero de cada año, incluyendo la fecha de cargo de los recibos domiciliados.



## 3 LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN DE SERVICIOS

Para acceder a nuestros servicios puede ponerse en contacto con el equipo de atención a los ayuntamientos en las siguientes direcciones y teléfonos:

Para atender sus demandas, tenemos a su disposición los siguientes canales:

### TELEFÓNICO

---

**676990177 (RECAUDACIÓN)**

**686668828 (CONTABILIDAD)**

**679108937 (GESTIÓN TRIBUTARIA)**

### ELECTRÓNICO

---

**[Ayuntamientos.regtsa@regtsa.es](mailto:Ayuntamientos.regtsa@regtsa.es)**

**<https://enredateconregtsa.es/>**

**OVR**

### PRESENCIAL

---

**Avda. Carlos I, nº 64. 37008 Salamanca**

## 4 EL PROCESO DE DELEGACIÓN DE FUNCIONES

De conformidad con lo dispuesto en el art. 7 de la Ley 39/1988, de 28 de Diciembre, reguladora de las Haciendas Locales, los Municipios y demás Entidades Locales de nuestras Provincia pueden delegar en la Diputación Provincial el ejercicio de las facultades de gestión, liquidación, inspección y recaudación de tributos que la ley les atribuye.

En nuestro caso, la Diputación de Salamanca ejerce las facultades que le delegan los Municipios de la Provincia a través de REGTSA, Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Recaudación de Salamanca.

**En la actualidad REGTSA promueve un nuevo acuerdo de delegación con las siguientes características:**

- ▶ Es voluntario para los ayuntamientos, que pueden optar por el nuevo acuerdo o seguir con los anteriores.
- ▶ Exige delegar en REGTSA los siguientes tributos: IBI, IAE, IVTM y alguna tasa o precio público
- ▶ Establece precios del servicio reducidos para todos los ayuntamientos. Las reducciones de precios se realizan por tramos de recaudación de la siguiente forma:

VOLUMEN DE RECAUDACIÓN	PREMIO DE COBRANZA
Menos de 500.000 €	4,9%
De 500.001 a 1.000.000 €	4,8 %
De 1.000.001 a 2.000.000 €	4,4 %
De 2.000.001 a 3.000.000	4 %
De 3.000.001 a 5.000.000 €	3,75 %
Más de 5.000.000 de €	3,5 %

- ▶ Establece un tratamiento específico para los Municipios con BICES correspondientes a las presas.
- ▶ Reduce los precios de la recaudación ejecutiva de acuerdo al volumen de recaudación de la siguiente forma:

VOLUMEN DE RECAUDACIÓN	PREMIO DE COBRANZA
Más de 300.000 €	15 %
De 250.001 a 300.000 €	16%
De 200.001 a 250.000 €	17 %
De 150.001 a 200.000 €	18 %
De 100.001 a 150.000 €	19 %
Menos de 100.000 de €	20 %

- ▶ La formalización del nuevo modelo de convenio abre la posibilidad de acceder a nuevos servicios:
  - Línea de ayuda para las revisiones catastrales.
  - Convocatoria de subvenciones para los ayuntamientos firmantes cuando la liquidación del presupuesto de REGTSA del ejercicio anterior haya arrojado superávit.
  - Asesoramiento en materia económico- financiera.

## 2. PROCEDIMIENTO DE DELEGACIÓN

Cuando un Ayuntamiento desee realizar una delegación o ampliar una existente con anterioridad, debe ponerse en contacto con la Unidad de Gestión Tributaria, quien le remitirá el modelo de acuerdo que corresponda ya cumplimentado. A continuación debe someterse a la aprobación del Pleno de la Corporación, y posteriormente, se remitirán, preferentemente vía SIR, a REGTSA los certificados electrónicos de los acuerdos. Una vez que las delegaciones sean aceptadas por la Diputación se procederá a efectuar su publicación en los boletines oficiales.

**Los acuerdos de delegación son el instrumento jurídico que genera obligaciones para ambas partes, siendo la oferta de servicios un documento meramente informativo.**

# 5 DATOS COMPLEMENTARIOS

## TRANSPARENCIA EN NUESTRA GESTIÓN

Analizamos la calidad de nuestro servicio mediante los siguientes sistemas:

- ▶ Encuesta de satisfacción dirigida a los AYUNTAMIENTOS, donde se analiza el cumplimiento de los compromisos adquiridos y se detectan las mejoras a realizar.
- ▶ Controles internos de calidad, mediante la autoevaluación EFQM.
- ▶ Auditorías anuales para adecuarnos a las normas ISO 9001 y 14001.
- ▶ Análisis de quejas y sugerencias presentadas.
- ▶ Control de medidas correctoras adoptadas relativas a las quejas presentadas.



## Persona responsable de la oferta de servicios

Manuel Fco. Rodríguez Maseda  
(Coordinador General)

Dirección correo electrónico: [mane@regtsa.es](mailto:mane@regtsa.es)

923 28 05 51  
629 50 61 99

