

# 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. ¿CÓMO ACCEDER A NUESTROS SERVICIOS?
8. ¿QUIÉN ES LA PERSONA RESPONSABLE DE ESTA CARTA DE SERVICIOS?

## *CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS*



# MÁS FÁCIL



Cada vez es más frecuente que muchas personas, especialmente en la zona periurbana de Salamanca y en las cabeceras de comarca, no tengan tiempo para desplazarse a realizar trámites a las Administraciones Públicas. Nuestro compromiso con los ciudadanos nos obliga a dar una respuesta que facilite la realización de trámites tributarios desde el domicilio particular o el centro de trabajo, dando así pleno cumplimiento a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Cualquiera que sea el medio elegido, Internet, teléfono fijo o móvil, queremos garantizar que los contribuyentes de nuestra provincia reciban una atención al menos igual al que tienen los ciudadanos que residen en las grandes capitales.

**Vicepresidente de REGTSA**



# REG TSA MÁS FÁCIL

## CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Por otro lado, queremos facilitar a los ciudadanos el cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales, mediante el establecimiento de un sistema de **pago a la carta**, que permite al ciudadano elegir la modalidad de pago de sus tributos **entre 3 opciones**:

- ▶ Pago en los períodos de cobro.
- ▶ Pago fraccionado en siete mensualidades.
- ▶ Pago único anticipado con posibilidad de una bonificación del 1 %.

Esta línea de trabajo se completa con nuestro servicio ATENCIÓN PRESENCIAL, para aquellos contribuyentes que prefieran realizar sus gestiones en nuestras oficinas fijas y móviles (direcciones y teléfonos en [www.regtsa.es](http://www.regtsa.es)), el servicio de atención presencial se prestará mediante solicitud de CITA PREVIA.

Adaptándonos a los retos actuales, hemos puesto en marcha la atención por videoconferencia, que al igual que la atención presencial, requiere una solicitud de cita previa.

Además de información general sobre los servicios de REGTSA, Vd. puede obtener sin necesidad de desplazarse a nuestras oficinas información personalizada o realizar gestiones a través de los siguientes canales:

## 1.1 SERVICIOS A TRAVÉS DE INTERNET WWW.REGTSA.ES

REGTSA pone a disposición de los ciudadanos el acceso electrónico al siguiente listado de trámites y gestiones administrativas, a través de la *Oficina virtual de REGTSA*: para acceder se requiere de una identificación segura.

Para asegurar su privacidad, puede acceder a través de Clave o certificado digital (DNle o, certificado de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre -FNMT-)

### A. EN MI CARPETA, ENCONTRARÁ EL ACCESO A LOS SIGUIENTES TRÁMITES:

- ▶ Solicitar Cita previa, requisito necesario para la atención presencial. También ponemos a su disposición el servicio de atención por videoconferencia, que al igual que la atención presencial, requiere una solicitud de cita previa.
- ▶ Alta y modificación de mis datos personales.
- ▶ Realizar anotaciones en el registro electrónico:
  - » Solicitud de beneficios fiscales (exenciones y bonificaciones).
  - » Solicitud de devolución de ingresos indebidos.
  - » Presentación de solicitudes de cualquier tipo.
  - » Presentación de alegaciones en cualquier procedimiento.
  - » Aportación de documentación en cualquier procedimiento.
  - » Presentación de recursos administrativos.

- ▶ Pago de recibos: este servicio permite pagar los tributos, tasas y multas municipales con tarjeta bancaria de forma online en [www.regtsa.es](http://www.regtsa.es). También podrán realizarse pagos a través de bizum y correos pay.
- ▶ Presentación de quejas y sugerencias.
- ▶ Consulta de expedientes en los que participe como interesado.
- ▶ Consulta de Registro de salida y entrada.
- ▶ Consulta de Recibos y Unidades Fiscales.
- ▶ Verificación de documentos electrónicos, mediante la introducción y validación del CSV.
- ▶ Podrán realizarse desde las Notarías los siguientes trámites:
  - » Trámite de consulta de deuda pendiente de IBI: Para la obtención de la deuda pendiente asociada al IBI, de una determinada referencia catastral.
  - » Trámite de consulta de cálculo de borrador de Plusvalía (IIVTNU).
  - » Trámite de pago de IBI e IIVTNU: Cobro de la deuda asociada a una petición de consulta de IBI o cálculo de borrador de IIVT.

### B. EN INFORMACIÓN PÚBLICA TENDRÁ ACCESO A LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- ▶ Oferta de empleo público.
- ▶ Tablón de anuncios y edictos electrónicos.
- ▶ Actas del Consejo de Administración.
- ▶ Perfil del Contratante.
- ▶ Calendario fiscal.

### C. EN TRÁMITES ELECTRÓNICOS TENDRÁ ACCESO, ENTRE OTROS, A:

- ▶ Catálogo de trámites, seleccionando por materias, el que interese:
  - » Asistencia contribuyentes.
  - » Beneficios fiscales.
  - » Oferta de empleo.
- ▶ Suscripción o baja de notificaciones electrónicas.
  - » Si usted se suscribe a este servicio, debe revisar periódicamente el "Buzón de notificaciones electrónicas".
  - » Si nos comunica una dirección electrónica, le informaremos siempre que disponga de una nueva notificación.
  - » La baja de este servicio únicamente será válida para aquellos que no estén obligados legalmente.
  - » Transcurridos 10 días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido, se entenderá rechazada, generándose un acuse automático de recibo, dando el acto por notificado.
- ▶ Oficinas de asistencia de registro.
- ▶ Validación de documentos: Mediante la introducción y validación del CSV (Código Seguro de Verificación) se le permite:
  - » La verificación y cotejo electrónico de documentos impresos.
  - » El acceso a los datos ampliados de cajetines de recibos.



## 1.2 SERVICIOS A TRAVÉS DEL TELÉFONO

A través de **REGTSA Directo** (canal telefónico, con identificación a través de la aportación de información conocida por ambas partes), se podrán realizar los siguientes trámites:

- ▶ Solicitar Cita previa, requisito necesario para la atención presencial. También podrá solicitar ser atendido por videoconferencia.
- ▶ Domiciliaciones de tributos.
- ▶ Cambio de domicilio fiscal.
- ▶ Solicitud de remisión de recibos.
- ▶ Solicitud de certificados de recibos.
- ▶ Consulta de Recibos y Unidades Fiscales.
- ▶ Consulta de expedientes en los procedimientos siguientes:
  - » Beneficios fiscales.
  - » Devolución de ingresos indebidos.
  - » Recursos administrativos.
  - » Inspección tributaria.
  - » Expedientes ejecutivos.
  - » Aplazamientos y fraccionamientos.
- ▶ Quejas y sugerencias.

## 1.3 SERVICIOS EN TU MÓVIL

**“Cítate con REGTSA”:** Puede solicitar cita previa 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).

A través de esta aplicación, tendrá acceso a las siguientes funcionalidades:

- ▶ **Noticias:** encontrará información actualizada sobre datos de interés:
  - Periodos de cobro vigentes.
  - Calendario fiscal.
  - Recaudación a la carta.
- ▶ **Buzón de consultas:**
  - » Podrá realizar una consulta rellenando un formulario (nombre, teléfono, email y asunto a tratar) y adjuntar documentación si lo desea.
  - » Acceso al listado de consultas generadas.
- ▶ **Le llamamos**, simplemente rellena un formulario (nombre, teléfono, email y asunto a tratar), puede adjuntar documentación si lo desea, y REGTSA se pondrá en contacto telefónico con Vd.



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.

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

R.D. 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.

Ordenanza General de Gestión y Recaudación de REGTSA.

Ordenanza de Administración Electrónica de REGTSA

Ordenanza de pagos con vencimiento especial

Ordenanzas fiscales de Ayuntamientos.

## A. INTERNET

**1. Registro electrónico**, se realizarán en el acto, obteniendo justificante de la operación, cualquier trámite o solicitud dirigida a REGTSA y, en particular, los siguientes trámites:

- ▶ Domiciliaciones bancarias.
- ▶ Cambios de domicilio fiscal.
- ▶ Presentación de todo tipo de solicitudes.
- ▶ Alegaciones o recursos.

REGTSA esta adherida 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.

**2. Chat**, plataforma integrada en la aplicación "Cítate con REGTSA"; Esta herramienta de comunicación segura, permite comunicarse de forma fácil, sencilla y eficiente, con los agentes de REGTSA en tiempo real. Al solicitar cita previa, a través de nuestra Web ([www.regtsa.es](http://www.regtsa.es)), podrá optar por esta forma de comunicación.

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

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

### **4. Trámites inmediatos:**

Se realizarán en el acto los siguientes trámites:

- ▶ **Obtención en el acto de certificados** del pago de tributos, cartas de pago y posibilidad de realizar el pago a través de Tarjeta Bancaria en [www.regtsa.es](http://www.regtsa.es).
- ▶ Los ciudadanos podrán **realizar en el acto el trámite de autoliquidaciones de los Impuestos** sobre Vehículos de Tracción Mecánica e Incremento sobre el Valor de los Terrenos de naturaleza Urbana (plusvalías), disponibles en cada municipio seleccionado. Con la autoliquidación obtendrá un documento cobratorio para abonar en la oficina bancaria de su elección o, si lo desea, efectuar el pago telemático de la misma. También podrá optar por la simulación y obtener la cantidad que debería abonar, con la simple inserción de los datos necesarios para su cálculo.
- ▶ **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.
- ▶ 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.

## 5. 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.
- ▶ En los supuestos de **aplazamientos y fraccionamientos** remitir al contribuyente un plan de pagos en un plazo inferior a 5 días hábiles.
- ▶ **Contestar a las solicitudes** de información y a las quejas y sugerencias en un plazo de cuatro días hábiles.
- ▶ Resolver en el **plazo de 20 días** los recursos administrativos contra actos tributarios.



6. 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 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.
- ▶ **A facilitar a los ciudadanos**, cuando así lo deseen, la reutilización de los documentos utilizados en procedimientos anteriores.

7. **Poner a disposición de los grandes contribuyentes la denominada "línea verde"**, que permite evitar la impresión de grandes cantidades de recibos. A través de este servicio, los contribuyentes con grandes cantidades de avisos de pago recibirán vía email los siguientes archivos de su deuda en voluntaria: archivo con detalle de toda la deuda tributaria, carpeta con los archivos individuales de los avisos de pago y documento para realizar el pago agrupado.



**8. La sede electrónica de REGTSA** está dotada de un certificado que permite identificar la sede, y el establecimiento de comunicaciones seguras con ella.

**9. 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.



## B. ATENCIÓN TELEFÓNICA

**1.** Se tramitarán **en el acto** las siguientes solicitudes:

- » Domiciliaciones bancarias.
- » Cambios de domicilio fiscal.
- » Obtención de duplicados de recibos pendientes y certificados.

Los duplicados y certificados serán remitidos preferentemente al correo electrónico del contribuyente en el plazo de 24h, o al domicilio del interesado en un plazo de dos días hábiles.

**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.

**3.** Nos comprometemos a atender sus llamadas **de lunes a viernes en horario de 09:00h a 19:00h**. Si todos nuestros operadores estuviesen ocupados nos comprometemos a devolverle la llamada dentro de la jornada laboral. En todo caso el porcentaje de llamadas entrantes atendidas será superior al 95 %.

## 4 AYÚDANOS A MEJORAR

- ▶ No utilices las horas punta (11,00h a 13,00h) para realizar gestiones y llamadas.
- ▶ No esperes a ponerte en contacto con nosotros el día que venzan los plazos. La concentración de la demanda dificulta la prestación de un buen servicio.
- ▶ Comunica cuanto antes los cambios en su situación personal o tributaria.

## 5 ¿QUÉ HACE REGTSA PARA MEJORAR?

- ▶ 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.
- ▶ Anualmente realizamos una encuesta a los contribuyentes para evaluar sus necesidades y expectativas, así como el grado de satisfacción con los servicios que reciben.
- ▶ Cada dos años realizamos una autoevaluación según modelo EFQM para detectar las áreas en las que debemos introducir mejoras.
- ▶ 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?

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 y usuarias.
- ▶ 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, tal como se ha explicitado en esta Carta.
- ▶ 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.



*Para comprobar su identidad nuestros operadores le solicitarán información que sólo Vd. Conoce y, para su seguridad grabarán el contenido de la llamada.*

## 7 ¿CÓMO ACCEDER A NUESTROS SERVICIOS?

**A.** Para operar en la Oficina Virtual de REGTSA (servicios identificados) deberá contar con DNI-e o Certificado de FNMT, o acceso mediante el sistema cl@ve y, rellenar y enviar el formulario correspondiente.

**B.** Para facilitar el proceso de firma electrónica, se requiere firma con el componente **autofirm@** del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, para su uso se requiere instalación previa. Si desea firmar desde dispositivos móviles iOS o Android es necesario descargarse la aplicación desde la tienda de aplicaciones (aplicación Cliente móvil @firma). No soporta ninguna otra aplicación de **autofirm@** que no sea del M<sup>º</sup> de Hacienda y AAPP.

**C.** Para obtener certificados e imprimir documentos, necesita un lector de archivos PDF como Adobe Acrobat Reader.

**D.** Requisitos y recomendaciones técnicas.

Se recomienda el uso de:

- ▶ Sistema operativo: Windows 7 o superior.
- ▶ Navegador: Chrome o Firefox.



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

### Jefe Unidad Atención Contribuyente

Dirección correo electrónico:

**c.martin@regtsa.es**  
**tfernandez@regtsa.es**

923 28 19 12

