

Recaudación

Carta de Servicios 2024

Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

Índice

1. Presentación	1
2. Servicios prestados	3
4. Derechos y Obligaciones de las personas usuarias del servicio	5
5. Quejas y Sugerencias	8
6. Normativa	8

1. Presentación

El Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, en adelante Ayuntamiento, trabaja para garantizar una atención a la ciudadanía integral, accesible y transparente. Para ello, la presente Carta del servicio de Recaudación Tributaria, perteneciente al área de Gobierno de Hacienda y Patrimonio, tiene como misión establecer una comunicación abierta, eficiente y cercana entre la Administración y los/as contribuyentes, con el propósito de facilitarles el proceso de pago de manera cómoda y ágil, cumpliendo con las disposiciones normativas vigentes. Además, buscamos facilitar la gestión de cualquier actuación que los/as contribuyentes puedan requerir dentro del ámbito del proceso de recaudación, asumiendo para ello los compromisos reflejados en el presente documento.

Los principales canales de atención habilitados para realizar trámites o consultas relacionadas con el servicio de Recaudación son los siguientes:

- Atención presencial en las Oficinas de Atención e Información Ciudadana (OAIC):

Se puede solicitar o anular cita [pinchando aquí](#), o a través del teléfono 922 606 010 o 010 para llamadas realizadas desde dentro del municipio.

En caso de necesidad de [video interpretación](#) se podrá solicitar dicho servicio, disponible de 8.00 a 15.00 horas

- Atención telefónica sobre información tributaria en general a través del teléfono 922 606 010 ó 010 para llamadas realizadas desde dentro del municipio. Horario de atención de lunes a viernes de 8.00 a 15.00 horas.
- Atención en línea a través del [formulario de contacto](#) de Atención al Contribuyente en línea.
- [Área personal](#) de la sede electrónica mediante certificado electrónico o acceso Cl@ve.
- [Quioscos interactivos](#).
- Asistente virtual.

2. Servicios prestados

A continuación, les presentamos los diferentes servicios de Recaudación, los canales de atención y el enlace a su correspondiente procedimiento si desea ampliar información:

Servicios	Canales de Atención						Información adicional
	Presencial	Telefónica	En línea (Formulario)	Área Personal	Quioscos	Asistente Virtual	
Información y Consulta (*)	X	X	X	X			Este servicio abarca cualquier cuestión sobre el resto de trámites disponibles
Cartas de Pago	X		X	X	X	X	Enlace a procedimientos
Domiciliación Bancaria	X			X			Enlace a procedimientos
Fraccionamiento/ Aplazamiento	X			X			Enlace a procedimientos
Plan Personalizado de Pagos	X						Enlace a procedimientos
Embargos y Apremios	X						Enlace a procedimientos
Devolución de ingresos indebidos	X						Enlace a procedimientos

3. Compromisos de Calidad

Compromiso 1. Garantizamos un servicio de atención y consulta eficiente, por lo que todas las consultas realizadas a través de nuestro formulario en línea serán atendidas en un plazo no superior a dos días hábiles por nuestro personal especializado.

Indicador:

Tiempo medio de respuesta = (Suma de los tiempos de respuesta individuales para todas las consultas atendidas en un periodo específico/ Total de consultas atendidas en ese periodo)

Compromiso 2. Con el propósito de ofrecer un servicio más eficiente, accesible y transparente, nos comprometemos a potenciar el intercambio de información electrónica entre la ciudadanía y el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Indicador:

Número de campañas y acciones de sensibilización realizadas a la ciudadanía relacionadas con el servicio de Recaudación en el último año.

Compromiso 3. Nos comprometemos a resolver el 90% de los expedientes de Aplazamiento y Fraccionamiento (AFR) en un plazo inferior a 4 meses y un 100% en un plazo inferior a 6 meses. En estos expedientes no se computarán aquellos en los que se ha formulado requerimiento de subsunción o mejora.

Indicador:

Porcentaje de resolución en menos de 4 meses= (Número de expedientes resueltos < 4 meses/ Total de expedientes evaluados) *100

Porcentaje de resolución en menos de 6 meses= (Número de expedientes resueltos < 6 meses/ Total de expedientes evaluados) *100

Compromiso 4. Nos comprometemos a aumentar el número de procedimientos y servicios ofrecidos en la Oficina Virtual del Contribuyente (OVC) en un 16% respecto al año anterior, con el fin de facilitar los trámites y el acceso a la información vía electrónica.

Indicador:

Porcentaje de incremento en el número de procedimientos y servicios en la Oficina Virtual del Contribuyente (OVC).

Compromiso 5. Nos comprometemos a asegurar que nuestra comunidad valore positivamente los servicios que ofrecemos, obteniendo una valoración media de respuestas de 4 sobre 5. Para lograr el objetivo, la primera acción será el lanzamiento de encuestas por parte del Servicio de Recaudación en la Atención en Línea.

Indicador:

Valoración de la Satisfacción= Suma de las respuestas/ número total de respuestas obtenidas.

4. Derechos y Obligaciones de las personas usuarias del servicio

Los derechos y obligaciones de contribuyentes son los determinados, entre otros, por los artículos 34 y 99 de la Ley General Tributaria y las demás disposiciones de aplicación. De entre ellos destacan los siguientes:

1. Derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
2. Derecho a obtener, en los términos previstos en esta Ley, las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo y las devoluciones de ingresos indebidos que procedan, con abono del interés de demora previsto en el artículo 26 LGT, sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto.
3. Derecho a ser reembolsado, en la forma fijada en esta Ley, del coste de los avales y otras garantías aportados para suspender la ejecución de un acto o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda, si dicho acto o deuda es declarado total o parcialmente improcedente por sentencia o resolución administrativa firme, con abono del interés legal sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto, así como a la reducción proporcional de la garantía aportada en los supuestos de estimación parcial del recurso o de la reclamación interpuesta.
4. Derecho a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su comunidad autónoma, de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico.
5. Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
6. Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la Administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos tributarios en los que tenga la condición de interesado.
7. Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones por él presentadas, así como derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados ante la Administración, siempre que la aporten junto a los originales para su cotejo, y derecho a la devolución de los originales de dichos documentos, en el caso de que no deban obrar en el expediente.
8. Derecho a no aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración actuante, siempre que el obligado tributario indique el día y procedimiento en el que los presentó.
9. Derecho, en los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración tributaria, que sólo podrán ser utilizados para la aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada y para la imposición de sanciones, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos previstos en las Leyes.
10. Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración tributaria.

11. Derecho a que las actuaciones de la Administración tributaria que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa, siempre que ello no perjudique el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
12. Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución.
13. Derecho a ser oído en el trámite de audiencia, en los términos previstos en la LGT.
14. Derecho a ser informado de los valores de los bienes inmuebles que vayan a ser objeto de adquisición o transmisión.
15. Derecho a ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones y a que las mismas se desarrollen en los plazos previstos en la LGT.
16. Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.
17. Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria.
18. Derecho a que las manifestaciones con relevancia tributaria de los obligados se recojan en las diligencias extendidas en los procedimientos tributarios.
19. Derecho de los obligados a presentar ante la Administración tributaria la documentación que estimen conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento tributario que se esté desarrollando.
20. Derecho a obtener copia a su costa de los documentos que integren el expediente administrativo en el trámite de puesta de manifiesto del mismo en los términos previstos en esta Ley. Este derecho podrá ejercitarse en cualquier momento en el procedimiento de apremio.
21. Derecho a solicitar, en los quince días siguientes a su inicio, que las actuaciones de comprobación e investigación de carácter parcial tengan carácter general respecto del tributo y ejercicios afectados por la actuación.
22. Derecho a promover la recusación de quienes participan en las actuaciones, en los términos legalmente previstos en el artículo 29 de la Ley 30/92 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común
23. Derecho a que las actuaciones de comprobación e investigación y las de liquidación llevadas a cabo por la Inspección de los Tributos concluyan en el plazo máximo de doce meses a contar desde la fecha de notificación a contribuyentes del inicio de las mismas, sin perjuicio de que dicho plazo pueda ampliarse, con el alcance y requisitos que reglamentariamente se determinen.

Obligaciones:

1. Obligación de facilitar la práctica de las actuaciones de la Inspección de los Tributos.
2. Obligación de proporcionar a la Administración los datos, informes, antecedentes y justificantes que tengan relación con el hecho.
3. Obligación de hallarse presente en las actuaciones inspectoras cuando a juicio de la Inspección sea preciso su concurso para la adecuada practica de aquellas. Esta obligación podrá cumplirla el obligado tributario por si

mismo o por medio de representante nombrado al efecto. Igualmente, la persona interesada podrá comparecer por sí o por medio de representante para el caso de que las actuaciones de comprobación que ahora se inician fuesen seguidas de un posterior procedimiento sancionador.

4. Obligación de personarse en el lugar, día y hora señalados para la práctica de las actuaciones, teniendo a disposición de la Inspección o aportando la documentación y demás elementos solicitados.
5. Obligación de permitir la entrada de la Inspección en las fincas, locales de negocio y demás lugares a que se refieren los artículos 151.2 LGT.
6. Obligación de permitir el ejercicio de las facultades, competencias y funciones que el ordenamiento jurídico atribuye a la Inspección de los Tributos.

Sin perjuicio de la relación de derechos y deberes anteriores, el personal funcionario, equipo o unidad de tributos queda a disposición del obligado tributario, para informarle de cuantas dudas se le planteen en relación con sus derechos y obligaciones.

5. Quejas y Sugerencias

Mediante este [trámite](#) cualquier persona puede dirigirse a la Comisión especial de sugerencias y reclamaciones [CESR] para presentar sus sugerencias y reclamaciones por deficiencias en el funcionamiento del Servicio de Atención Telefónica-010.

Lugar de solicitud:

Presencial

- Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones [CESR](#).
Calle Ni Fú Ni Fá, 48
38003 Santa Cruz de Tenerife
Lunes a viernes de 8.30 a 13.30 h. Julio, agosto y septiembre de 8.30 a 13.00h
Mediante [cita previa](#).
- Oficinas de atención e información ciudadana. [Consulta de OAIC](#).
Necesario [cita previa](#).

Telemático

- Registro electrónico [acceder](#) (requiere certificado electrónico).

6. Normativa

Los procedimientos tramitados en el Servicio de Recaudación se rigen por la normativa vigente, que incluye:

- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. (en adelante, LGT)
- Reglamento General de Recaudación aprobado por el Real Decreto 939/2005, de 29 de julio. (en adelante, RGR)
- Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo. (en adelante TRLRHL)
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local. (LRBRL).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (en adelante, LPAC).
- Ordenanza General de Gestión, Inspección y Recaudación del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. (en adelante, OGGIR).

Para obtener información detallada sobre la normativa aplicable, visite nuestro sitio web o consulte directamente en nuestras Oficinas de Atención al Público.

El Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, y concretamente el personal del Servicio de Recaudación, está comprometido con la mejora constante de sus servicios y la satisfacción de la ciudadanía. Siempre estamos a su disposición para escuchar sus comentarios y sugerencias, trabajando juntos por una gestión más participativa.