

PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA

1. Servicios de Información.

- Información, asistencia y orientación general sobre nuestros servicios, oficinas y organización.
- Información tributaria.
- Información estadística.
- Información sobre el estado de tramitación de las devoluciones. Información sobre el estado de tramitación de recursos y reclamaciones.
- Guías y manuales prácticos de los principales impuestos.
- Cartas y folletos informativos.
- Información especializada para grandes empresas en la Delegación Central de Grandes Contribuyentes.
- Información, a través de un aviso a teléfonos móviles, sobre la concesión de compensaciones, aplazamientos o fraccionamientos de pago.

2. Servicios de ayuda para el cumplimiento de obligaciones tributarias.

- Servicio de confección de declaraciones del IRPF durante la Campaña de Renta, previa cita.
- Servicio de envío de borrador de declaración del IRPF y de los datos fiscales relevantes para la declaración de este impuesto.
- Servicio de confección de determinadas declaraciones-liquidaciones de empresarios y profesionales.
- Campaña de devolución rápida del IRPF: servicio de atención telefónica para los ciudadanos no obligados a presentar declaración por este impuesto.
- Programas informáticos de ayuda para la confección de declaraciones.
- Servicio de envío de etiquetas identificativas al domicilio fiscal del interesado.
- Pago anticipado de la deducción para las madres que trabajen fuera del hogar con hijos menores de 3 años.

3. Presentación telemática de declaraciones por Internet (www.agenciatributaria.es).

4. Facilidades para el pago de deudas.

- El pago de las deudas puede efectuarse en Bancos, Cajas de Ahorros y Cooperativas de Crédito, en las que no es preciso tener cuenta abierta. También mediante adeudo en su cuenta corriente, a través de Internet.
- Admisión de distintos medios de pago (dinero de curso legal, cheque, transferencia, cargo en cuenta bancaria, compensación de deudas con créditos frente a la Hacienda Pública, anotación en cuenta corriente tributaria para empresarios y profesionales, pago mediante bienes del Patrimonio Histórico Español).
- Aplazamientos y fraccionamientos de deudas.

5. Expedición de certificados tributarios válidos ante otros organismos.

6. Despacho aduanero de mercancías en las Aduanas.

Posibilidad de presentación de las declaraciones de importación, exportación, tránsito y declaraciones sumarias por Internet.

7. Formulario único válido para presentar solicitudes, plantear alegaciones, aportar documentación o dirigir cualquier comunicación a la Agencia Tributaria, disponible en las oficinas y en Internet.

8. Presentación de determinados recursos de reposición y otras solicitudes de carácter tributario a través de Internet.

9. Procedimientos de enajenación a través de Internet.

TELÉFONOS Y DIRECCIONES DE CONTACTO

1. Internet: <http://www.agenciatributaria.es>

2. Servicios telefónicos centralizados:

- **901 33 55 33.** Información tributaria básica. Consultas de Intrastat e Impuestos Especiales.
- **901 12 12 24.** Teléfono con servicio automático. Solicitud y confirmación de borrador de declaración de IRPF, petición de datos fiscales y etiquetas identificativas. Información sobre el estado de tramitación de devoluciones.
- **901 20 03 45.** Asistencia a los contribuyentes en el IRPF. Tramitación del pago anticipado de la deducción por maternidad y el cambio de domicilio fiscal de las personas físicas.
- **901 22 33 44.** Cita previa para la confección de declaraciones del IRPF en las oficinas de la Agencia Tributaria.
- **902 11 96 45.** Información sobre presentación telemática de declaraciones de empresas adscritas a la Delegación Central de Grandes Contribuyentes.
- **902 11 96 44.** Información sobre presentación telemática de declaraciones de empresas adscritas a las Unidades de Grandes Empresas.
- **91 728 96 08.** Información básica sobre Aduanas.
- **900 351 348 y 91 728 98 30/31.** Comunicación de actividades sospechosas de contrabando o fraude aduanero.
- **901 20 03 50.** Para la realización de trámites relacionados con procedimientos de recaudación, una vez recibida la providencia de apremio si la acompaña carta informativa del Centro de Atención Telefónica.

3. Principales oficinas de la Agencia Tributaria.

Más información disponible en Internet o llamando al teléfono: 901 33 55 33. Horario de atención al público en las oficinas: de 9 a 14 horas, de lunes a viernes.

PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

A través de cualquier oficina de la Agencia Tributaria y demás órganos de la Secretaría de Estado de Hacienda, y por el medio que se estime oportuno (personalmente, fax...), se pueden dirigir quejas y sugerencias respecto de la Agencia Tributaria, pudiendo utilizarse el formulario específico disponible en nuestras oficinas. Todas las quejas y sugerencias serán contestadas. Igualmente, en determinados supuestos (incumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios) el Director General dirigirá carta personalizada al interesado.

El texto completo de la Carta de Servicios se encuentra en www.agenciatributaria.es

Con la publicación del Plan de Prevención del Fraude Fiscal, la Agencia Tributaria mantiene su apuesta decidida por la calidad como forma de prestación de los servicios y cumplimiento de los fines que se le atribuyen. Para ello, de una parte, y con la finalidad de impulsar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, continúa prestando más y mejores servicios a los contribuyentes. Por otra parte, con la utilización, tanto de las nuevas tecnologías, como de alianzas con organismos públicos y privados, la Agencia Tributaria trabaja en la detección y regularización de los incumplimientos tributarios.

La actualización de la Carta de Servicios se realiza con el propósito de informar a los contribuyentes, entre otros aspectos, acerca de los servicios que actualmente la Agencia Tributaria pone a su disposición; de los compromisos que ésta asume y los correspondientes indicadores que miden su cumplimiento. También se persigue la implicación y participación de sus usuarios para la mejora continua en el cumplimiento de las tareas que tiene encomendadas la Agencia Tributaria.



Agencia Tributaria

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Subdirección General de Comunicación Externa

C/ San Enrique, 26 – 28020 Madrid



Agencia Tributaria
www.agenciatributaria.es

CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

COMPROMISOS E INDICADORES

COMPROMISOS EN LOS SERVICIOS

1. Servicios de Información y asistencia para el cumplimiento de las obligaciones tributarias

- Información sobre datos fiscales para IRPF y, en los casos previstos en la normativa, confección del borrador de declaración.
- Remisión, por correo, de etiquetas identificativas en el plazo medio de una semana.
- Ampliación progresiva de los servicios prestados en las oficinas, previa cita concertada telefónicamente o a través de Internet (www.agenciatributaria.es).
- Instalación progresiva de sistemas automáticos de gestión de tiempos de espera.
- Potenciación de los servicios telefónicos de asistencia integral para, sin desplazamiento, obtener información y realizar trámites tributarios.
- Fomento de la participación con organismos y entidades en la prestación de los servicios de ayuda para la confección de declaraciones y comunicaciones.
- Gestión, a través del Centro de Atención Telefónica, de la tramitación del abono anticipado de la deducción por maternidad.
- Remisión, previa suscripción al servicio de comunicación de novedades, de correo electrónico individualizado que indique las que se hayan publicado en la web de la Agencia Tributaria en la última semana, con enlaces a cada una de ellas.
- Incorporación, actualización y mejora anual de nuevos programas de ayuda dirigidos a la presentación telemática de todos los tributos.
- Realización de acuerdos con organismos públicos para evitar a los ciudadanos la solicitud de certificados tributarios.

2. Accesibilidad

- Para las personas con discapacidad, se mejorará la accesibilidad tanto de los edificios, como de la página web. Igualmente, se incluirá en la página web la información sobre los beneficios fiscales de las personas con discapacidad y los servicios que la Agencia pone a su disposición.

INDICADORES DE CALIDAD

1. Servicios de Información y asistencia para el cumplimiento de las obligaciones tributarias

- Tiempo medio de envío de los datos fiscales y del borrador de declaración.
- Tiempo medio de envío de las etiquetas identificativas.
- Nuevos servicios prestados con cita previa concertada telefónicamente y a través de Internet.
- Número de sistemas instalados.
- Cuantificación de las asistencias realizadas.
- Número de entidades que colaboran con la Agencia Tributaria.
- Tiempo medio de ejecución de la gestión (madres trabajadoras).
- Número de suscriptores acumulado y periodicidad en el envío de novedades. (Número de días transcurridos desde la suscripción al servicio hasta el envío de las novedades).
- Porcentaje de declaraciones presentadas con estos nuevos programas en cada período de declaración.
- Número de acuerdos celebrados con organismos públicos y número de certificados evitados.

2. Accesibilidad

- Número de edificios cuya accesibilidad ha mejorado y grado de accesibilidad de la web según WAI.

COMPROMISOS EN LOS SERVICIOS

3. Servicios en Internet: www.agenciatributaria.es

- La información se actualizará diariamente.
- Disponibilidad 24 horas al día, siete días a la semana, de los servicios ofrecidos.
- Mejora del acceso a la información disponible, mediante el establecimiento de perfiles de contribuyentes.
- Disponibilidad, en plazo máximo de cinco días, de los certificados tributarios que se soliciten vía Internet.
- Extensión progresiva del sistema de presentación telemática de declaraciones a todos los modelos de declaración.
- Incremento de los certificados tributarios que se pueden solicitar y obtener a través de Internet.
- Potenciar las enajenaciones por Internet y fomentar la participación de los internautas. Se aumentará el número de imágenes ofrecidas en la web de los bienes enajenados y se mejorará su calidad.
- Ampliación de los trámites y actuaciones que pueden realizarse a través de Internet (con o sin certificado de usuario). Disminución del tiempo de ejecución de las gestiones solicitadas a través de Internet.
- Fomento de la participación con organismos y entidades para la prestación de servicios personalizados por Internet a fin de extender su accesibilidad.

4. Devoluciones tributarias

- Por el IRPF e IVA-Exportadores en el plazo medio de 30 días.

5. Despacho aduanero de mercancías

- En un tiempo medio inferior a 1 hora.

6. Pago de deudas

- Implantación de nuevos sistemas de pago que eviten desplazamientos (banca telemática y telepago).
- Información clara y precisa del plazo de pago de las deudas, de las consecuencias del impago, de las posibilidades de aplazamiento y fraccionamiento, así como de los medios para realizar el pago.
- Aviso (según disponibilidad) a los interesados de la proximidad del vencimiento del plazo o primera fracción en las deudas aplazadas o fraccionadas.

INDICADORES DE CALIDAD

3. Servicios en Internet: www.agenciatributaria.es

- Tiempo desde la publicación en el B.O.E. de una norma legal en materia tributaria hasta su incorporación a la página web.
- Horas a la semana de no disponibilidad de los servicios e Internet.
- Número de accesos a la web por perfiles de contribuyentes.
- Plazo real de obtención de los certificados tributarios y porcentaje de certificados disponibles después del plazo máximo de 5 días.
- Nuevos modelos de declaración que permiten presentación telemática.
- Nuevos tipos de certificados tributarios que pueden solicitarse y obtenerse por Internet.
- Número de enajenaciones que admiten pujas por Internet y número de internautas participantes. Número de internautas que acceden a la información de enajenaciones en Internet.
- Nuevos trámites y actuaciones que se pueden realizar (con o sin certificado de usuario). Comparación de los tiempos medios de ejecución de gestiones vía Internet y presencialmente.
- Número de entidades y profesionales autorizados a través de convenios para realizar trámites y actuaciones tributarias en representación de terceros. Número de trámites y actuaciones realizadas.

4. Devoluciones tributarias

- Los contribuyentes obtendrán sus devoluciones tributarias por el IRPF e IVA-Exportadores en el plazo medio de 30 días.

5. Despacho aduanero de mercancías

- Tiempo medio de despacho de las mercancías en la Aduana.

6. Pago de deudas

- Número de operaciones realizadas con los nuevos sistemas de pago.
- Comprobación de que el texto de las comunicaciones realizadas incluye todos los requisitos legales.
- Número de suscriptores dados de alta en el servicio de envío de avisos a teléfonos móviles de información sobre la concesión de un aplazamiento o fraccionamiento de pago, así como la fecha e importe del vencimiento. Número de avisos enviados.