



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

CARTA DE SERVICIOS
OFICINA DE ATENCIÓN AL
CONTRIBUYENTE

Aprobación inicial-2014

ÍNDICE

1	IDENTIFICACIÓN.....	3
1.1	ÁREA.....	3
1.2	DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL.....	3
2	MISIÓN, COMPETENCIAS	4
2.1	MISIÓN.....	4
2.2	COMPETENCIAS.....	4
3	SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.	4
4	GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	5
5	RELACIÓN NORMATIVA	5
6	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.....	6
7	COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA ...	6
8	SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	6
9	DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	7
10	UNIDAD RESPONSABLE	7



CARTA DE SERVICIOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

1 IDENTIFICACIÓN

1.1 ÁREA

Servicios Generales – Hacienda.

1.2 DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL

La Oficina de Atención al Contribuyente es una plataforma unicanal (presencial) que presta servicios de información, tramitación y gestión en materia tributaria:

Información sobre trámites tributarios municipales:

- Impuesto sobre el valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía).
- Impuesto de contribución urbana.
- Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (circulación).
- Impuesto de actividades económicas (IAE).
- Otro tipo de información de carácter tributario.

Gestión y tramitación de impuestos municipales:

- Cambio y actualización de domicilio fiscal del contribuyente.
- Recogida y tramitación de documentación de carácter tributario.
- Simulación de plusvalía.
- Detección de posibles errores en cuanto a titularidad y porcentajes de giro, así como recogida de documentación en caso necesario en el impuesto de contribución urbana.
- Alta de vehículo para su posterior matriculación y rehabilitación.
- Grabación de altas, bajas y transferencias de vehículos para el impuesto de circulación una vez cotejado en la base de datos de la DGT, a petición del interesado.
- Altas, bajas y variaciones del IAE.
- Gestión de exenciones y bonificaciones de IAE.
- Generación y modificación de recibos, si procede.

Emisión de certificados de carácter tributario:

- de tenencia / carencia de bienes inmuebles.
- de titularidad de bienes inmuebles.
- de datos del inmueble.
- de local sin actividad.
- de estar al corriente del pago en contribución urbana.
- de cuotas de contribución urbana pagadas para declaración de la renta.
- de estar al corriente de pago en el impuesto de circulación.
- de alta o baja en el IAE.
- de estar al corriente de pago de IAE.
- de signos externos, catastro o patrimonio (comprensivo de bienes inmuebles, vehículos y actividades económicas)
- de no tener deudas con el Ayuntamiento de Pamplona.

CARTA DE SERVICIOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

2 MISIÓN, COMPETENCIAS

2.1 MISIÓN

La misión de la Oficina de atención al Contribuyente (en adelante OAC) es la centralización de la atención presencial en materia tributaria.

Sus principales objetivos son:

- Concentrar y gestionar las solicitudes de servicios de carácter tributario que el ciudadano demanda con mayor frecuencia en una única oficina, buscando la colaboración entre áreas.
- Optimizar los recursos humanos y materiales aumentando la agilidad en la resolución de demandas y minimizando los desplazamientos de los ciudadanos.

2.2 COMPETENCIAS

Las competencias del Área de Servicios Generales - Hacienda son las recogidas en la Ordenanza de Organización Administrativa del Ayuntamiento de Pamplona de 2011 (BON 178 – 8 de septiembre de 2011).

3 SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Información en materia tributaria	Atender amablemente, utilizando un lenguaje claro y comprensible.	Nº incidencias / quejas sobre la atención prestada (amabilidad y lenguaje utilizado).
	Actualizar las habilidades y conocimientos del personal para lograr mejor atención al contribuyente.	Nº incidencias/quejas relacionadas con la atención prestada.
	Si no se pudiera dar respuesta inmediata, se gestionará la atención departamental.	Nº incidencias por no haber obtenido respuesta (ni de forma inmediata ni a través del propio departamento).
Gestión y tramitación de impuestos municipales	Resolver trámites de gestión directa en el momento.	Número de trámites gestionados.
Emisión de certificados de carácter tributario	Emitir de forma inmediata los certificados solicitados.	Nº de certificados emitidos.
	Para los certificados que no se puedan emitir de forma inmediata, se realizará el envío al departamento emisor.	Nº de certificados emitidos desde departamento emisor.
Servicios de información, tramitación y gestión en materia tributaria	Garantizar una disponibilidad mínima del 60% en los puestos de atención al público.	% disponibilidad de puestos cubiertos.
	La atención será ágil siendo el tiempo medio de atención será igual o menor a 12 minutos	Tiempo medio de atención.

CARTA DE SERVICIOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

	El tiempo medio de espera de será igual o inferior a 10 minutos.	Tiempo medio de espera.
--	--	-------------------------

4 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección del Área de Servicios Generales - Hacienda es responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los compromisos adquiridos, así como el seguimiento y control anual de la evolución de los indicadores. Independientemente de la sistemática de seguimiento elegida por el área se realizarán al menos las siguientes actuaciones:

- Reuniones de seguimiento de la evolución de los indicadores con periodicidad semestral.
- Auditorías Anuales, para comprobar total o parcialmente el grado de cumplimiento de los compromisos, el seguimiento de los indicadores y la gestión de las acciones definidas a lo largo del año por sus responsables.

Todo ello se ejecutará según lo establecido en la *Guía para la gestión y seguimiento de las Cartas de Servicio*.

5 RELACIÓN NORMATIVA

- LF 2/1995 de 10 de marzo, de las Haciendas Locales de Navarra (con las modificaciones de la ley foral 20/2005 de 29 de diciembre y de la LF 9/2012, de 4 de mayo).
- Ordenanza fiscal número 4 del Ayuntamiento de Pamplona.
- LF 12/2006 de 21 de noviembre, de Registro de Riqueza Territorial y de los Catastros de Navarra.
- DF 100/2008 de 22 de septiembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la LF 12/2006.
- Resolución 172/2010 de 22 de febrero, del Dto. Gral. de Hacienda Tributaria de Navarra por la que se aprueban los Parámetros generales de valoración de bienes inmuebles objeto de inscripción en el RRTTN.
- OF 20/2010, de 22 de febrero, del Consejero de Economía y Hacienda, por la que se aprueban las normas técnicas generales de valoración de los bienes inmuebles objeto de inscripción en el Registro de la Riqueza Territorial de Navarra.
- OF 21/2010, de 22 de febrero, del Consejero de Economía y Hacienda, por la que se aprueban determinados sistemas de caracterización de las construcciones inscribibles en el Registro de la Riqueza Territorial.
- OF 132/2013, de 15 de abril, de la Consejera de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, por la que se aprueba el Sistema de Caracterización por Volumen de las construcciones inscribibles en el Registro de la Riqueza Territorial.
- OF 133/2013, de 15 de abril, de la Consejera de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, por la que se modifica el anexo de la Orden Foral 20/2010, de 22 de febrero, del Consejero de Economía y Hacienda, por la que se aprueban las Normas Técnicas Generales de Valoración de los Bienes Inmuebles objeto de inscripción en el Registro de la Riqueza Territorial de Navarra.
- Ponencia de valoración vigente en cada municipio (en vigor la aprobada por la comisión mixta de 16/12/1998 y publicada en BON 157 de 31 diciembre de 1998).
- Leyes forales de presupuestos (anuales).
- LF 9/1994 de 21 de junio, reguladora del régimen tributario de cooperativas.
- LF 10/1996 de 2 de julio, reguladora del régimen tributario de fundaciones y actividades de patrocinio.
- Leyes o decretos forales sobre descalificación de vpo.
- Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos.
- Otro tipo de normativa relacionada como por ejemplo la orden del ministerio del interior de determinación de códigos comunitarios armonizados y los nacionales (13 junio 1997).
- LF 7/1996, de 28 de mayo, por la que se aprueban las tarifas y la instrucción del Impuesto sobre Actividades Económicas o Licencia Fiscal.
- DF 614/1996, de 11 de noviembre, por el que se dictan normas para la gestión del Impuesto sobre Actividades Económicas o Licencia Fiscal.

CARTA DE SERVICIOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

6 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

Los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios son los comprendidos en la *Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos de Pamplona ante su Administración Municipal* y los derivados de las normas vigentes expuestas en el apartado anterior.

Entre otros, tienen derecho a:

- Ser atendido e informado de forma amable, diligente y respetuosa en igualdad de condiciones y sin discriminación alguna; y ser atendido de manera ágil y accesible.
- Recibir información y realizar los trámites sobre las gestiones realizadas en la OAC
- Formular reclamaciones, quejas y sugerencias relativas al funcionamiento de esta oficina.

Entre otros, tienen deberes de:

- Cumplir las obligaciones que establezcan las normas, ordenanzas y reglamentos municipales o administrativos, así como las resoluciones o acuerdos que les afecten.
- Facilitar, conforme a la legalidad vigente, los datos e información que se les solicite, cuando aquellos, justificadamente, sean necesarios para la tramitación y el buen fin de los procedimientos administrativos.
- Mantener un trato respetuoso y correcto con el personal que integra la Administración municipal.
- Subsananar y corregir las deficiencias observadas en sus actuaciones o actividades, especialmente cuando hayan sido requeridos a tal efecto por la Administración Municipal.

7 COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA

El Ayuntamiento de Pamplona fomenta el conocimiento de los datos referidos a la valoración y opinión que los usuarios finales tienen sobre los servicios prestados por el mismo a través de:

- Encuestas de satisfacción puestas a disposición de los ciudadanos en los puntos de atención, y en la página web www.pamplona.es que nos permitan conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios que se prestan.
- Sistema de establecido para formular una queja o sugerencia a través del teléfono 010, a través de la página web www.pamplona.es o, presencialmente, en el SAC en horario de atención al público.

8 SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Pamplona pone a disposición de los usuarios un sistema para la presentación de Avisos, Quejas y Sugerencias a los diferentes servicios municipales. Los canales puestos a disposición son:

Presencial	Registro General/Oficina de Atención al Ciudadano (Palacio del Condestable) C/Mayor 2 – 31001 – Pamplona
------------	---

CARTA DE SERVICIOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

	Registros auxiliares del Ayuntamiento de Pamplona (ver www.pamplona.es)
Telefónico	☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama desde fuera de Pamplona)
Telemática	Buzón de Sugerencias y Registro Electrónico ubicado en la página web del Ayuntamiento de Pamplona www.pamplona.es

La respuesta a las sugerencias o reclamaciones recibidas se remitirá por el mismo medio por el que se haya recibido, en un plazo máximo de 15 días hábiles. Si no resultara factible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará al ciudadano de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

Todo ello se realizará según lo establecido en el Procedimiento de gestión de AQS municipales.

9 DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Oficina de Atención al Contribuyente	
Dirección	C/ Mercado 7-9 , planta baja. 31001 Pamplona.
Horario	Presencial De lunes a viernes de 08:30 h. a 14:30 h. Cerrado: del 6 de julio al 14 de julio.
	Telefónico ☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420100 (Si llama fuera de Pamplona) De Lunes a viernes, de 8:00 a 19:00 h. Sábados de 9:30 a 13:30 h. San Fermín: Todos los días de 9:30 a 13:30 h. Resto del Verano (del 15/07 al 31/08): De lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 h.
Contacto	Teléfono de Oficinas ☎ 948-420244 / 948-420254
	Fax de Oficinas ☎ 948-420237
	Correo electrónico ✉ tributos@pamplona.es
	Página web 🌐 http://www.pamplona.es

10 UNIDAD RESPONSABLE

Dirección del Área de Servicios Generales – Hacienda

Plaza Consistorial s/n, 1ª planta. 31001 Pamplona

☎ 948-420205 ☎ 948-420218

🌐 www.pamplona.es