

CARTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL ORGANISMO AUTÓNOMO DE RECAUDACIÓN Y GESTIÓN DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE VALLADOLID (REVAL)

ÍNDICE

- 0.–Introducción.
- 1.–Datos identificativos, objetivo y principios del Organismo.
- 2.–Relación de servicios prestados al ciudadano.
- 3.–Derechos y garantías del ciudadano.
- 4.–Participación de los ciudadanos.
- 5.–Normativa básica de aplicación a nuestros servicios.
- 6.–Compromisos de calidad adquiridos.
- 7.–Medidas facilitadoras de la atención al ciudadano.
- 8.–Indicadores de calidad.
- 9.–Información general de REVAL.

0.–Introducción:

REVAL realiza un esfuerzo permanente por ofrecer a todos los ciudadanos un mejor servicio. Con ello se pretende hacer más fácil el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Esta Carta de Servicios nace con el propósito de informar a los contribuyentes y a los Ayuntamientos de los servicios que presta REVAL, a la vez que refleja el compromiso continuado de alcanzar mayores niveles de calidad en sus procedimientos tributarios.

REVAL quiere así poner de manifiesto su apuesta decidida por la calidad y junto a ella por la transparencia, la información, la participación de los usuarios en la mejora de sus tareas y la responsabilización de los funcionarios públicos.

1.–Datos identificativos, objetivo y principios de actuación del Organismo.

El Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión de la Diputación Provincial de Valladolid, (REVAL), es la organización administrativa responsable, en nombre propio y por cuenta de las Entidades Locales de la Provincia de Valladolid que han establecido Convenios de Delegación, de la gestión y recaudación de sus recursos de derecho público.

Con carácter enunciativo, que no limitativo, REVAL tiene como objetivo, la prestación de los siguientes servicios:

- a) La formación y el mantenimiento de los padrones de tributos municipales, con el alcance y condiciones que se convengan.
- b) La práctica de liquidaciones para determinar las deudas tributarias y otros actos de gestión que se deleguen en el Organismo.



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

REVAL

Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión

- c) La recaudación en período voluntario y ejecutivo de toda clase de tributos, así como de otros ingresos de derecho público de las Entidades Locales de la provincia de Valladolid que han establecido Convenios de Delegación.
- d) La recaudación de los recursos de otras Entidades de derecho público, dentro de la provincia de Valladolid que han establecido Convenios de Delegación.
- e) La colaboración en tareas de inspección de los tributos locales.
- f) Asesoramiento jurídico y económico en materia de gestión tributaria a los Ayuntamientos cuya gestión ha sido delegada al Organismo.
- g) La prestación de cualquier otra actividad o servicio conexo, derivado o necesario para la mejor efectividad de los anteriores.

REVAL asume como objetivo básico de su labor el impulso del cumplimiento de las obligaciones tributarias de los ciudadanos, desarrollando para ello un modelo de actuación basado en los siguientes principios:

1. Pleno respeto de los derechos y garantías de los ciudadanos reconocidos en las leyes.
2. Compromiso firme de asistencia al ciudadano en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
3. Comodidad, agilidad y sencillez en los trámites derivados de las obligaciones tributarias, evitando a los ciudadanos gestiones y desplazamientos innecesarios, ofreciendo nuevas vías de relación con los contribuyentes y facilitando el pago de las deudas tributarias.
4. Comunicación ágil y fluida con los ciudadanos, aprovechando las nuevas tecnologías.
5. Seguridad y confidencialidad en las relaciones con los ciudadanos.
6. Profesionalidad, imparcialidad y transparencia en todas las actuaciones de REVAL, que genere el más alto nivel de confianza en los ciudadanos.
7. Eficacia y eficiencia en todos los procedimientos tributarios desarrollados por REVAL.

REVAL se estructura en: Servicios Centrales en Valladolid capital, y Servicios en Oficinas periféricas en los municipios de Medina del Campo, Medina de Rioseco, Peñafiel y Tordesillas.

2.-Relación de servicios prestados al ciudadano.

Los servicios prestados por REVAL son:

A) Servicios de información:

- Información, asistencia y orientación general sobre nuestros servicios, dependencias y organización, en todas las oficinas de REVAL de Servicios Centrales en Valladolid capital. En horario de atención al público, de lunes a viernes, de 9 a 14 horas, y en Internet (www.diputaciondevalladolid.es/reval).
- Información tributaria:
 - Información personal en las oficinas de REVAL: Todos los días laborables en las Oficinas Centrales y los días de apertura establecidos en las Oficinas Periféricas, en horario de atención al público, de 9 a 14 horas.



- Información escrita, previa solicitud del interesado dirigida al Presidente de REVAL, según la legislación vigente.
 - Información telefónica a través del número 983 42 71 00: En horario de atención continuado, de 9 a 14 horas, de lunes a viernes.
 - Información en Internet (www.diputaciondevalladolid.es/reval): legislación actualizada, delegaciones de los Ayuntamientos en REVAL, tributos que cobra REVAL de su Ayuntamiento, etc.
- Formularios de declaraciones y solicitudes: Puestos a disposición de los ciudadanos en todas las oficinas de REVAL y a través de Internet (www.diputaciondevalladolid.es/reval):
- Solicitud general.
 - Solicitud de domiciliación de pago en entidades financieras.
 - Solicitud de devolución de ingresos indebidos por duplicidad.
 - Solicitud de pago fraccionado del Impuesto de Bienes Inmuebles de naturaleza Urbana (IBIU)
 - Solicitud de aplazamiento/fraccionamiento de deudas en periodo voluntario de pago.
 - Solicitud de aplazamiento/fraccionamiento de deudas en periodo ejecutivo de pago.
 - Comunicación de datos bancarios para devolución de ingresos.
 - Comunicación de datos bancarios para proveedores de REVAL.
 - Comunicación de domicilio a efectos de notificación.
 - Recurso contra la providencia de apremio.
 - Recurso contra el procedimiento de apremio.
 - Comunicación de Quejas/Sugerencias.

B) *Servicios de Registro:*

Los escritos al Organismo deberán ser dirigidos a la Presidencia de REVAL y su presentación puede realizarse:

- En horario de 9 a 14 horas en las dependencias del Registro de la Diputación Provincial de Valladolid sitas en el antiguo HOSPITAL VIEJO en C/ Ramón y Cajal nº 5, 47003 de Valladolid, y en el PALACIO DE PIMENTEL en C/ Angustias nº 44, 47003 de Valladolid.
- En horario de atención al público en los Registros Públicos de VENTANILLA ÚNICA de otras Administraciones.
- A través del Servicio de Correos, conforme a la legislación vigente.

C) *Formas de pago:*

En período voluntario, existen 3 formas de pago:

1.-En las Entidades Financieras:

El pago de las deudas en período voluntario puede efectuarse a través de las siguientes Entidades Colaboradoras:

BANCO POPULAR ESPAÑOL, BANCO DE SANTANDER, BBVA, CAJA DUERO, CAJA ESPAÑA, BANKIA, CAJAMAR, y LA CAIXA.

2.-Vía telemática:

Por los medios telemáticos disponibles:

- Plataforma de pago telemático de REVAL.



- Mediante Banca Electrónica de las Entidades Colaboradoras que tienen habilitada la opción de pago de impuestos y tasas municipales.

3.-Mediante Domiciliación Bancaria:

En cualquier Entidad Financiera de ámbito nacional.

En período ejecutivo

- El pago de deudas en período ejecutivo se efectuará a través de la Entidad Colaboradora CAJA ESPAÑA.

D) *Otros servicios:*

- Aplazamiento y fraccionamiento de deudas: Previa solicitud por escrito dirigida al Presidente de REVAL. Según la normativa vigente y la Ordenanza de REVAL y cuando la situación económica del obligado le impida transitoriamente hacer frente al pago de la deuda.
- Expedición de certificados tributarios válidos ante otros Organismos, previa solicitud del interesado dirigida al Presidente de REVAL. Con carácter general, los certificados se referirán a expedientes o deudas tributarias que se encuentren en tramitación y a otros cuyos procedimientos estén concluidos dentro de los cuatro años anteriores a la solicitud de certificación.

E) *Servicios en Internet:*

Los servicios ofrecidos estarán disponibles 24 horas al día.

Los ciudadanos podrán acceder a través de Internet en la siguiente dirección (<http://www.diputaciondevalladolid.es/reval>) para:

- Solicitar la domiciliación bancaria de pagos de tributos en período voluntario.
- Obtener información de los tributos locales:
 - Legislación actualizada.
 - Ordenanzas municipales.
 - Modelos normalizados.
 - Formularios.
 - Procedimientos Tributarios.
 - Preguntas más frecuentes.
- Abonar sus tributos en período voluntario a través de la Plataforma de Pago Telemática.

3.-Derechos y garantías del ciudadano.

En sus relaciones con este Organismo, el ciudadano cuenta con un amplio conjunto de derechos entre los que se destacan:

- Derecho de acceso, rectificación y cancelación de sus datos tributarios (domicilio, cuenta corriente, NIF, nombre, etc.) conforme a la legislación vigente.
- Derecho a la información y asistencia tributaria mediante la publicación de textos, ordenanzas y manuales, así como mediante la contestación a consultas escritas y de correo electrónico.
- Derecho a realizar el pago de deudas tributarias mediante la domiciliación bancaria, por pago en ventanilla en las entidades colaboradoras, o por pago telemático a través de Internet, según la disponibilidad de REVAL y la normativa aplicable.



- Derecho a obtener documentos de cobro en las oficinas centrales y oficinas periféricas.
- Derecho a la domiciliación bancaria de recibos de cobro periódico, en período voluntario de pago, en todas las entidades financieras del Estado Español.
- Derecho al fraccionamiento o aplazamiento de todas las deudas, tanto en período voluntario como ejecutivo, con los límites establecidos por la Ordenanza Fiscal de Gestión, Recaudación e Inspección de la Diputación Provincial de Valladolid de aplicación a REVAL (en adelante Ordenanza Fiscal de REVAL).
- Derecho a la resolución expresa de los recursos administrativos de gestión tributaria.
- Derecho a la suspensión del procedimiento recaudatorio, en los casos recogidos por la Ley y en los términos previstos en la Ordenanza Fiscal de REVAL.
- Derecho a la Compensación de deudas, en los casos previstos por la Ley.
- Derecho a la Prescripción de deudas, en los casos previstos por la Ley.
- Derecho a recibir la notificación de la providencia de apremio.
- Derecho a recibir la notificación de las diligencias de embargo.
- Derecho, por los que tengan interés legítimo, a consultar y obtener copias de los expedientes según lo dispuesto en la Ordenanza Fiscal de REVAL.
- Derecho a presentar quejas y sugerencias sobre la calidad de los servicios que presta el Organismo Autónomo REVAL.
- Derecho a que las actuaciones del Organismo se lleven a cabo en la forma que resulte menos gravosa para el ciudadano.
- Derecho a la presunción de buena fe del ciudadano en sus declaraciones tributarias.
- Derecho a actuar ante el Organismo Autónomo REVAL personalmente o por medio de Representante.
- Derecho a obtener información completa y veraz sobre el estado de la tramitación de los procedimientos en los que sean interesados.
- Derecho a conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en los que sean interesados.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal que posea el Organismo Autónomo REVAL.
- Derecho a participar, en la mejora continua de los servicios que presta el Organismo, a través de la realización de quejas y sugerencias.

4.–Participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos podrán hacer llegar al Organismo de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Valladolid, las quejas y sugerencias que estimen más convenientes sobre nuestro funcionamiento en relación a la prestación de nuestros servicios, mediante la comunicación de las mismas a través de las siguientes vías:

- En persona, por teléfono, fax, carta, e-mail, a través de nuestra Web o por medio de nuestros buzones de quejas y sugerencias, utilizando los FORMULARIOS al efecto, disponibles en todas las oficinas de REVAL.

REVAL utiliza esta información para la mejora continua de nuestros servicios.

5.–Normativa básica de aplicación a nuestros servicios.

- La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

REVAL

Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión

- La Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y los Reglamentos que la desarrollan.
- El Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- Los Estatutos del Organismo Autónomo de Recaudación de la Excm. Diputación Provincial de Valladolid publicados en el B.O.P. de 11 de agosto de 2001.
- La Ordenanza Fiscal de Gestión, Recaudación e Inspección de la Diputación Provincial de Valladolid, publicada en el B.O.P. nº 295 de 26 de diciembre de 2013.
- Las Ordenanzas Fiscales de los Ayuntamientos delegantes.

6.–Compromisos de calidad adquiridos.

REVAL adquiere los siguientes compromisos con los ciudadanos en cuanto a la prestación de nuestros servicios:

- Publicar el Calendario Fiscal de Recaudación Voluntaria (fechas de inicio y fin) en el mes de enero de cada año, dicha publicación se realizará por medio del B.O.P. y de nuestra Web; con el fin de ser transparentes en nuestra gestión.
- Se enviará a los contribuyentes un aviso de pago, en los Tributos de cobro periódico para las liquidaciones no domiciliadas, donde se informe del plazo de pago, de las consecuencias del impago y de las formas de pago.
- Ejecutar las devoluciones de ingresos indebidos por transferencia bancaria antes de 20 días hábiles desde la fecha de notificación de la resolución.
- Compulsar en el día, los documentos dirigidos a REVAL, en el ámbito de sus competencias.
- Admitir las domiciliaciones bancarias enviadas por fax, correo electrónico, por Internet y presenciales siempre que estén debidamente firmadas y reúnan los restantes requisitos legalmente exigibles, y aplicarlas en el primer período voluntario de cobro, siempre que se reciban hasta 20 días hábiles antes del inicio de dicho período.
- Facilitar información de interés al contribuyente relacionada con las competencias de REVAL.
- Concertar cita previa cuando el contribuyente lo solicite, dándole audiencia en un plazo máximo de 48 horas.
- Remitir documentos de cobro, sin intereses ni recargos en casos de domiciliaciones no atendidas por causas imputables a REVAL.
- Mantener la mejora continua de los sistemas de pago vía telemática, para evitar desplazamientos innecesarios de los contribuyentes.

7.–Medidas facilitadoras de la atención al ciudadano.

En REVAL existen otros aspectos facilitadores de la atención al público, los cuales son unas reglas de atención y un compromiso ético de actuación de los trabajadores de la Organización.

1.–*Reglas de atención al público*: Los empleados de REVAL se guiarán por las siguientes reglas de actuación con los ciudadanos:

- Se identificarán adecuadamente.
- Escucharán activamente al público.
- Utilizarán un lenguaje comprensible.
- Tratarán de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
- Preguntarán al interesado si ha obtenido lo que deseaba.
- Le despedirán con amabilidad.



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

REVAL

Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión

2.–*Compromiso ético de actuación del personal de REVAL*: El personal que presta servicios en REVAL asume como valores éticos del servicio público que prestan la confianza y credibilidad de los Ayuntamientos hacia REVAL, la confianza y comunicación con los contribuyentes y la participación, comunicación interna y compromiso del personal de REVAL con la Organización.

3.–*Obtención de copias*: Los contribuyentes podrán solicitar fotocopias de los documentos, que tengan que aportar para la tramitación de los procedimientos, sin coste alguno.

8.–Indicadores de calidad.

REVAL evalúa la calidad de los servicios que presta a los obligados tributarios y a las entidades delegantes con el objetivo prioritario de la satisfacción de nuestros clientes, mediante los siguientes indicadores:

- Anuncio en el B.O.P. y en la página Web de la publicación del Calendario Fiscal de Recaudación Voluntaria.
- Número de envíos a los contribuyentes del aviso de pago en los Tributos de cobro periódico para las liquidaciones no domiciliadas, donde se informe del plazo de pago, de las consecuencias del impago y de las formas de pago.
- Plazo medio de ejecución de las devoluciones de ingresos indebidos por transferencia bancaria.
- Plazo de compulsión de los documentos dirigidos a REVAL, en el ámbito de sus competencias.
- Copia de las domiciliaciones bancarias admitidas enviadas por fax, correo electrónico, por Internet y presenciales.
- Plazo medio de concertación de cita previa cuando el contribuyente lo solicite.
- Número de documentos remitidos de cobro, sin intereses ni recargos en casos de domiciliaciones no atendidas por causas imputables a REVAL.

9.–Información general de REVAL.

La información de direcciones y teléfonos de contacto es la que a continuación se expone:

1.–OFICINAS CENTRALES DE REVAL:

1.–*Dirección*:

Calle de Ramón y Cajal nº 5. C.P. 47003 Valladolid.

2.– *Plano de Situación*: En la web.

3.–*Teléfonos y FAX*:

- FAX General: 983 42 71 37.
- Teléfono de atención al contribuyente: 983 42 71 00.
- Teléfono de Servicios Centrales, Contabilidad y Tesorería: 983 42 71 67.
- Teléfono de Gestión Tributaria:
 - Gestión IAE 983 42 71 65.
 - Gestión de IBI Urbanos 983 42 71 66.
 - Gestión de IBI Rústicos e IBI BICES 983 42 71 62.
 - Gestión de Vehículos, Tasas y Precios Públicos: 983 42 71 61.
- Teléfono de Recaudación Voluntaria:
 - Atención al Contribuyente: 983 42 71 63.
 - Teléfono de Recaudación Ejecutiva:
 - Atención al Contribuyente: 983 42 71 38.



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

REVAL

Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión

–FAX de Recaudación Ejecutiva: 983 42 71 36.

4.–*Horario de atención al ciudadano:*

De lunes a viernes de 9 a 14 horas en Oficinas Centrales.

5.–*Internet y correo electrónico:*

<http://www.diputaciondevalladolid.es/reval>

reval@dip-valladolid.es

2.–OFICINAS DE REVAL EN LA PROVINCIA DE VALLADOLID:

2.1.–**MEDINA DEL CAMPO:**

1.–*Dirección:* Plaza Mayor de la Hispanidad, 27. C.P. 47400; Medina del Campo. Valladolid.

2.–*Plano de Situación :* *En la web.*

3.–*Teléfono:* 983 80 48 50.

4.–*Horario de atención al ciudadano:* Jueves y Viernes de 9 a 14 horas.

2.2.–**MEDINA DE RIOSECO:**

1.–*Dirección:* Plaza Santo Domingo, 6. C.P. 47800; Medina de Rioseco. Valladolid.

2.–*Plano de Situación:* *En la web.*

3.–*Teléfono:* 983 70 05 87.

4.–*Horario de atención al ciudadano:* Lunes a viernes de 9 a 14 horas.

2.3.–**PEÑAFIEL:**

1.–*Dirección:* Derecha al Corso, 43. Centro Social El Mirador. C.P. 47300; Peñafiel. Valladolid.

2.–*Plano de Situación:* *En la web.*

3.–*Teléfono:* 983 88 13 36.

4.–*Horario de atención al ciudadano:* Lunes a viernes de 9 a 14 horas.

2.4.–**TORDESILLAS:**

1.–*Dirección:* Plaza Mayor 1 bajo (Ayuntamiento). C.P. 47100; Tordesillas. Valladolid.

2.–*Plano de Situación:* *En la web.*

3.–*Teléfono:* 983 77 16 66.

4.–*Horario de atención al ciudadano:* Lunes, martes y miércoles de 9 a 14 horas.