



REFERENCIAL DE CERTIFICACIÓN DE SERVICIO

SERVICIO DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

DISEÑADO A SOLICITUD DE LA
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE JAÉN

Edición: 2

SOLICITANTE:	VALIDADO POR:
SERVICIO PROVINCIAL DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE JAÉN	COMITÉ DE EXPERTOS DE CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE SGS ICS, IBÉRICA, S.A.
FIRMADO:	FIRMADO:
D. Rafael Illana Gerente	D. Ramón Robles Presidente del Comité
FECHA:	FECHA:

ÍNDICE

Cap. I / OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Cap. II / GLOSARIO

Cap. III/ MARCO DE ACTUACIÓN

1. Presentación del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación de Jaén y su Estrategia de Calidad
2. Razones de la Certificación del Servicio
3. Documentación reglamentaria y de referencia

Cap. IV / CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD CERTIFICADAS

1. Resumen de las características de calidad del servicio
2. Detalle de cada característica

Cap. V / SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

1. Sistema Documental
2. Archivo

Cap. VI / PLAN DE CONTROL INTERNO

Cap. VII / INFORMACIÓN A LOS USUARIOS DEL SERVICIO Y CLIENTES

CAPÍTULO I

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El **objeto** del presente documento de especificaciones de servicio o Referencial para la actividad del Servicio de Gestión y Recaudación en la Administración Pública es:

- ✓ especificar las características y compromisos de Calidad relativos a la actividad del Servicio de Gestión y Recaudación, realizado por cualquier ente, organismo o empresa a la cual se le encomienda la gestión del servicio
- ✓ especificar el sistema de control establecido por el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, como responsable del mismo.

El **campo de aplicación** se refiere a todas las características citadas en el Capítulo IV de Características de Calidad Certificadas y aplicables al objeto de este Referencial

El esquema ha sido diseñado a solicitud del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación dependiente de la Diputación Provincial de Jaén, siendo una vez que se haya validado por un Comité de Expertos, público, accesible y aplicable a toda organización que ejerza las mismas actividades.

El Servicio de Gestión y Recaudación, podrá aglutinar las funciones de gestión de los tributos y otros ingresos de carácter público de todos aquellos entes, organismos o empresas a las cuales se les encomienda la gestión del servicio, que así lo acuerden por medio de la firma de convenios.

En base a dichos convenios, podrá ejercer las siguientes competencias:

- Gestión Tributaria de Impuestos, Tasas y Precios Públicos Municipales.
- Inspección Tributaria del Impuesto sobre Actividades Económicas e Impuesto sobre el Incremento del Valor de los terrenos de naturaleza urbana.
- Recaudación voluntaria y ejecutiva de los ingresos locales de carácter público.
- Recaudación ejecutiva de ingresos de carácter público de la Comunidad Autónoma .



- Gestión Catastral del Impuesto sobre Bienes inmuebles de naturaleza urbana, vía convenios de prestación de servicios y funciones delegadas por el Centro de Gestión Catastral.
- Asistencia y asesoramiento jurídico sobre el contenido de las competencias legalmente asumidas tanto a los ciudadanos como a la Administración Pública.
- Información y asistencia al contribuyente
- Otros cuyas competencias se le pudieran adjudicar

Independientemente de las características desarrolladas en el presente documento, la actividad objeto de la certificación debe ser conforme a la legislación en vigor relacionada en el mismo y en las partes en que le sean de aplicación.

CAPÍTULO II

GLOSARIO

SGR	Servicio de Gestión y Recaudación, entendido como el servicio que incluye los procedimientos de aplicación de tributos regulados por la Ley General Tributaria y que será aplicable a los demás ingresos públicos
Característica de Calidad de Servicio	Se denomina “Característica” de Calidad del Servicio a cada uno de los compromisos, elementos, parámetros o cualidades del servicio o de los procesos de prestación del mismo, sobre los que se aplicarán los requisitos, especificaciones, registros e indicadores correspondientes, de manera que puedan ser auditables (verificables por una tercera parte independiente). Cada característica puede contener distintos aspectos, que serán explicados en el “detalle de la característica”.
Certificación de Servicio	Esquema de gestión voluntario que permite certificar por una tercera parte independiente (el Organismo de Certificación) que el servicio de una empresa / estructura es conforme a las características desarrolladas en un Documento Normativo o Referencial.
Cliente	Persona física o jurídica que ha contratado un conjunto de servicios para una misión precisa. El cliente recibe, contra remuneración, una prestación de servicios por parte del SGR.
Cliente potencial o en perspectiva	Persona física o jurídica dispuesto a retribuir una prestación de servicio que solicita al SGR y por la que este último ha de estar calificado.
Consultoría Asesoramiento	Acción de dar una opinión, advertencia, recomendación o resolución. La consultoría puede ser más o menos simple o compleja en función de la naturaleza del problema expuesto.
Diagnosis	Comunicación en el transcurso de la cuál los diferentes aspectos de una situación son examinados con el fin de obtener la visión más completa posible.



- Quejas / reclamaciones** Manifestación de disconformidad del cliente exigiendo respuesta y/o compensación, que se debe constituir en una oportunidad válida para transformar la insatisfacción del cliente corrigiendo las causas generadoras de las disconformidades.
- Referencial o Documento Normativo** Documento que proporciona reglas, directrices o características para actividades o sus resultados. (Guía ISO/IEC 2).
- Sugerencia** Expresión de opiniones por parte de los clientes que tienden a la mejora de los servicios prestados, a la creación de servicios inexistentes, al mayor rendimiento de los recursos humanos y materiales, a la supresión de actividades innecesarias, a la comodidad de los clientes y, en general, a cuanto pueda significar una mayor eficiencia de los servicios.

CAPÍTULO III

MARCO DE ACTUACIÓN

1. PRESENTACIÓN DEL SERVICIO PROVINCIAL DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DE LA DIPUTACIÓN DE JAÉN Y SU ESTRATEGIA DE CALIDAD

El Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén, quiere poner de manifiesto su Política de orientar su sistema de organización y de trabajo a la plena satisfacción de los ciudadanos y Organismos, dentro de la esfera legal y competencial vigente.

Dentro de este marco de actuación, el compromiso del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, es ofrecer la más amplia, eficaz y eficiente prestación de servicios, dirigidos éstos a satisfacer las necesidades de los clientes, como respuesta tanto a una Política interna, como al propio cumplimiento legislativo como Administración Pública.

Este objetivo se ha identificado con el concepto Calidad, como el “compromiso de una organización de procurar la mejora continua de sus servicios para conseguir la satisfacción de los clientes”.

La Mejora Continua no sólo es el mecanismo para incrementar la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas, sino que además favorece y promueve la Innovación y la eficiencia en los recursos.

Las directrices básicas de la Política de Calidad del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén se resumen en los siguientes principios u objetivos generales:

- La mejora de la calidad es un proceso continuo. Hay que adquirir el hábito de mejora permanente, creando una elevada conciencia de calidad.



- Los clientes, Municipios y Ciudadanos, son la razón de ser de nuestro trabajo. Debemos conocer, para satisfacerlas, sus necesidades reales y sus expectativas.
- El cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente.
- El trabajo bien hecho y al mínimo coste, debe ser nuestro objetivo y actitud permanente. Un trabajo bien hecho es el que satisface las expectativas del cliente
- Mejorar la calidad es responsabilidad de todos, “No hay camino hacia la calidad, mejorar es el camino”

2. RAZONES DE LA CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO

La Certificación del Servicio es una marca de calidad del servicio emitida por una tercera parte independiente (la Entidad de Certificación), que permite a los usuarios del servicio identificar y diferenciar a las Entidades que ofrecen actividades y servicios certificados.

En este sentido el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, utilizando como herramienta la Certificación de Calidad de Servicio, controlada por una tercera parte independiente y reconocida por los poderes públicos, podrá potenciar los siguientes aspectos relativos a su actividad profesional:

1. Mejorar el Servicio prestado a sus clientes
2. Controlar los requisitos de prestación del servicio, de forma que se puedan establecer indicadores y estándares.
3. Dar mayor satisfacción al cliente
4. El certificado es un marca de calidad del servicio emitido por un Organismo independiente, siendo para el cliente la garantía del control externo, del respeto a los compromisos establecidos en el Referencial y de una calidad constante de servicio.
5. Establecer un sistema de gestión de la calidad en cuanto a la certificación del servicio, contribuyendo a definir los niveles internos de calidad y constituyéndose como una herramienta real de gestión

6. Disponer de herramientas para utilizarlas como apoyo o de forma complementaria en el desarrollo de otros sistemas (ISO 9001, ISO 14001, Modelo de Excelencia Europea EFQM, ...) que se pudieran implantar o tener ya implantados.
7. Internamente, el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, podrá controlar y monitorizar los requisitos de prestación del servicio, detectando puntos débiles o áreas de mejora que le permitan mejorar la calidad del servicio prestado.

En resumen, el proceso puede constituir una herramienta de mejora de la calidad de los servicios prestados por los profesionales. El respeto y cumplimiento de los compromisos desarrollados en el Referencial y la profesionalidad exigida en la certificación garantizan la adecuación permanente de la calidad del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación de Jaén.

3. DOCUMENTACIÓN REGLAMENTARIA Y DE REFERENCIA

3.1. Documentación Reglamentaria

- Ley 7/ 1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales
- Ley 30/ 1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común
- Ley 58/ 2003, de 17 de diciembre, General Tributaria
- Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario.
- Reglamento General de Recaudación
- RD 1163/ 1990, de 21 de septiembre, de devolución de ingresos indebidos
- Orden de 22 de Mayo de 1991, que desarrolla el RD 1163/ 1990, de devolución de ingresos indebidos
- Reglamento General de la Inspección de los Tributos

- RDL 1175/ 1990, de 28 de septiembre por el que se aprueban las tarifas y la Instrucción del IAE
- RD 2063/ 2004, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general del régimen sancionador tributario.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (LOPD)
- Cualquier normativa aplicable que se desarrolle en el ámbito de la Ley General Tributaria.

3.2 Documentación de Referencia

- Código de Práctica de la Entidad de Certificación
- Uso de la marca de certificación y certificado de la Entidad de Certificación
- Carta de Servicios del Servicio de Gestión y Recaudación
- Memoria de Gestión Anual del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación
- Manual de la Calidad, Procedimientos, Documentos de Trabajo y cualquier documentación relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad, según la Norma ISO 9001:2000
- Cualquiera otros documentos del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación que ayuden a la comprensión o sirvan de referencia a los términos expresados en este documento.

CAPÍTULO IV

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD CERTIFICADAS

En este Capítulo se definen aquellas características y compromisos de calidad, relativos al servicio prestado por el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, las cuales han sido establecidas como referencia para la certificación de la actividad.

Estas características se han fijado de forma que sean:

- ✓ apreciables por los clientes / usuarios del servicio,
- ✓ objetivas,
- ✓ verificables por terceros y
- ✓ controlables por el propio profesional como prestador del servicio

1. RESUMEN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

A. ATENCIÓN ESPECIALIZADA

B. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE LOS SERVICIOS

C. SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

D. ASISTENCIA E INFORMACIÓN PERMANENTE

2. DETALLE DE CADA CARACTERÍSTICA

En este apartado se definen las características o compromisos de calidad establecidos y los medios que el profesional debe utilizar para su control y gestión.

En todos los casos las características A, B, ...han sido desglosadas en una serie de características de calidad que las desarrollan: A1, A2,..., y a su vez, cada una de ellas se desglosan en sus correspondientes detalles.

En cualquier caso y como premisa de partida, el cumplimiento de las obligaciones de carácter reglamentario que aplican a las características o compromisos de calidad de servicio, es un requisito necesario, pero no suficiente en la certificación

En la descripción del detalle de cada característica o compromiso de calidad de servicio, se han identificado los registros e indicadores necesarios para la demostración del cumplimiento de los requisitos expresados en ellas, detallándose el registro en cuestión en la Tabla Resumen Registros incluida en el Capítulo V.

A. ATENCIÓN ESPECIALIZADA

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
<p>A.1 Accesibilidad del ciudadano al Organismo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Existe una Línea telefónica de atención al ciudadano y de cita previa, con horario de 08 a 15 horas, de lunes a viernes. La existencia de esta línea se comunica al ciudadano a través de la publicidad del Organismo, en la Carta de Servicios, en la Memoria Anual y en la documentación emitida por la oficina de Atención al Contribuyente. ➤ Existen Oficinas de Atención al ciudadano, ubicadas en las dependencias de Servicios Centrales, en las Unidades Territoriales del Organismo y en las Oficinas delegadas, cubriendo todos los partidos judiciales provinciales, con horario de atención de 08 a 14.30 horas, de lunes a viernes. ➤ Hay cuentas específicas de correo electrónico para atención al ciudadano, atendidas por el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano de Servicios Centrales. ➤ Se ha establecido una señalización interna de las unidades operativas, que permite que el ciudadano identifique claramente los puntos de atención, las dependencias y los nombres y cargos de los profesionales que les atienden, definida a través del Proyecto de Señalización, aprobado por el Organismo. ➤ Se asegura que todos los puntos de atención al ciudadano disponen de la información actualizada necesaria para atender a cualquier demanda con independencia del tipo de gestión y procedencia territorial. Para ello se dispone de un sistema informático unificado y una conexión en red de todos los puntos. ➤ Se garantiza la comodidad y privacidad en la atención al ciudadano, habilitando espacios de espera con dotación de sillas y puestos de atención individuales.

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se promueven y establecen acuerdos de colaboración con las Entidades Bancarias, de mayor representación de la provincia, para facilitar y diversificar los puntos de cobro, que se comunican al ciudadano en todos los avisos de pago y notificaciones que se les remiten.
<p>A.2 Atención especializada al ciudadano</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se asegura una atención especializada en todas las gestiones realizadas por el personal del Organismo, a través de la definición de Fichas Perfil de Puestos de Trabajo, donde se establece la formación necesaria, en función de las responsabilidades y procesos que desarrollan, y asegurando que los profesionales se habilitan para su puesto de trabajo una vez evaluado el cumplimiento de dichas competencias, a través del “Procedimiento de Formación”. ➤ Se asegura una atención amable y educada garantizando Profesionales competentes en habilidades y técnicas de atención al público, a través de la incorporación de estas competencias en las Fichas Perfil del puesto de trabajo de todos los puestos de atención al ciudadano, y evaluando a través de las fuentes de información tales como sugerencias, quejas y reclamaciones, según lo establecido en el “Procedimiento de Gestión de reclamaciones” y en el de “Medición del grado de satisfacción de los clientes”, la percepción de estas competencias por parte de los ciudadanos para llevar a cabo acciones de mejora en el caso de detectarse deficiencias, de acuerdo a lo establecido en el “Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas” .
<p>A.3 Respuesta ágil a las demandas de los ciudadanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se garantizan tiempos de resolución, tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Resolución inmediata, desde cualquier punto físico de atención al ciudadano, de las siguientes gestiones: <p>Pago de deudas, correcciones de datos físicos, anulaciones de valores, suspensiones de</p>

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
	<p>procedimiento, domiciliaciones bancarias, autoliquidaciones y liquidaciones de ingreso directo, devoluciones de ingresos indebidos, resolución de consultas tributarias, registro de documentos....</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución en 24 horas de las demandas presentadas por el ciudadano a través del correo electrónico, tales como: <ul style="list-style-type: none"> Consultas tributarias, correcciones de datos físicos y domiciliaciones bancarias. • Tramitación y contestación de quejas y sugerencias en el plazo medio de 12 días. • Remisión de los avisos de pago en voluntaria en los diez primeros días del período de pago. ➤ Se garantizarán en función de sus competencias y convenios, tiempos de resolución tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Tramitación de Expedientes de devolución de ingresos indebidos en 20 días. • Tramitación de Expedientes de aplazamientos y fraccionamientos de pago en 2 meses. • Fraccionamientos automáticos en “actas de Inspección”. • Emisión inmediata de liquidaciones de ingreso directo de IBI como consecuencia de la anulación de recibos. ➤ Si existen otras competencias distintas de las anteriores se marcarán los tiempos de resolución. ➤ En aquellos trámites para los que no tengan competencias, se marcará el plazo de remisión al organismo competente. ➤ Existe un sistema de atención rápida para trámites simplificados, controlado por un sistema automático de “gestión de tiempos de espera” o “gestor de colas”, que permite garantizar la adecuación del tiempo medio de espera a un máximo de 10 minutos.

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
	(Oficina de servicios centrales de atención al contribuyente)
A.4 Igualdad y objetividad en el trato y la atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Existe un sistema de “gestor de colas”, que permite garantizar los turnos de atención en función únicamente del orden de llegada de los ciudadanos, asegurando así la “no arbitrariedad” del servicio. ➤ Se asegura la “objetividad” de los servicios prestados, mediante los procedimientos documentados que definen los servicios prestados. ➤ Se garantiza la confidencialidad de los datos mediante los sistemas de protección de datos de los soportes Informáticos, el proceso de control y archivo de los registros en soporte papel, el proceso de control de documentos “propiedad del cliente”, así como los acuerdos personales de los profesionales de confidencialidad, a través de su contratación.

B. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE LOS SERVICIOS

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
<p>B.1 Seguimiento de los niveles de resultados de Gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se han definido Indicadores de Gestión y Objetivos asociados a los mismos, relacionados con todos los servicios prestados, como mecanismo para un seguimiento permanente de los compromisos de calidad adquiridos. ➤ El Organismo tiene definidos procedimientos para la prestación de los servicios en los cuales se establecen las etapas de control precisas para detectar, lo antes posible, los fallos o incumplimientos con respecto a los requisitos definidos en los mismos; en ese caso se llevan a cabo las actuaciones pertinentes definidas en el procedimiento para el tratamiento de no conformidades para asegurar su resolución efectiva
<p>B.2 Evaluación y mejora de los servicios prestados</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trimestralmente los Responsables implicados realizan informes de seguimiento y evaluación de los Objetivos definidos, que son tratados en reuniones de coordinación para la implantación de acciones de mejora. ➤ Anualmente la dirección del Organismo realiza una revisión de los resultados y compromisos de calidad, en una reunión con todos los responsables de las unidades administrativas, emitiendo un Informe donde se establece la Planificación para el próximo ejercicio y del que se desprenden los nuevos indicadores y objetivos para el mismo.
<p>B.3 Agilidad en la tramitación de las competencias delegadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tramitación de peticiones de documentación de los Ayuntamientos en el plazo máximo de 15 días. ➤ Emisión de liquidaciones tributarias derivadas de la presentación de Transmisiones de dominio en el mismo ejercicio en el que la trasmisión de titularidad surta efectos. ➤ Inclusión del nuevo titular catastral en el padrón del ejercicio siguiente al de la presentación del modelo 901.

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
	<ul style="list-style-type: none">➤ Fraccionamientos automáticos en Actas de Inspección.➤ Emisión de informes jurídicos en el plazo de 15 días.➤ Resolución de subastas en 3 meses, desde la entrada del mismo en el Servicio de Asistencia Jurídica del organismo➤ Resolución de derivaciones de responsabilidad en 2 meses, desde la entrada de la petición en el Servicio de Asistencia Jurídica del organismo.➤ Tramitación de expedientes sancionadores en plazo inferior a 6 meses.➤ Remisión de entregas a cuenta mensuales el día 20 del mes anterior al que correspondan.➤ Liquidación a los Ayuntamientos en los 10 días siguientes al cierre de cada período de voluntaria.➤ Emisión de las cuentas de la gestión recaudatoria en los 6 primeros meses del ejercicio siguiente.

C. SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
<p>C.1 La percepción de los clientes; es una fuente de información para la mejora de los servicios prestados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En la Oficina de Atención al Contribuyente, en las Unidades Territoriales, en las Oficinas Delegadas y en cualquier punto de atención al ciudadano del Organismo están a disposición de los mismos los “Cuestionarios de satisfacción”, diseñados para obtener información sobre la opinión de los ciudadanos con respecto a los servicios prestados, los profesionales que los han atendido, las infraestructuras del Organismo....así como una ventana abierta para las sugerencias. ➤ Se ha definido documentalmente el mecanismo para el análisis estadístico de los datos obtenidos de dichos “Cuestionarios de satisfacción”, cada 50 cuestionarios cumplimentados por unidad administrativa. ➤ En las dependencias del servicio de Atención al Contribuyente se han instalado Buzones de sugerencias para la recogida y centralización de todos los cuestionarios de satisfacción. ➤ En cualquier comunicación de la Oficina de Atención a cualquier contribuyente se incluye sistemáticamente un modelo de cuestionario de satisfacción. ➤ Todos los cuestionarios de satisfacción, remitidos por cualquier medio, son centralizados al Responsable de Calidad, para su tratamiento de datos y análisis de las acciones oportunas a tomar. ➤ A las reclamaciones/ quejas o sugerencias que se desprenden de los cuestionarios se les da el tratamiento definido, contestando o remitiendo acuse de recibo, según el caso al ciudadano.
<p>C.2 Detección de quejas y reclamaciones, así como su</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Organismo dispone de un procedimiento donde se describe la sistemática para la gestión de quejas

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
tratamiento y rápida resolución	<p>y/o reclamaciones recibidas.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ En la Oficina de Atención al Contribuyente, en las Unidades Territoriales, en las Oficinas Delegadas y en cualquier punto de atención al ciudadano del Organismo están a disposición de los mismos los modelos de reclamación o queja, así como los Buzones para su recogida.▪ El servicio de Atención al Contribuyente documenta en los modelos al efecto, cualquier queja o reclamación emitida por un ciudadano por cualquier medio, para su posterior tratamiento.▪ Todas las reclamaciones o quejas se tramitan y contestan en el plazo medio de 12 días.▪ Se considera cada reclamación o queja como un elemento de ayuda para mejorar los servicios, por lo que se remite copia a la unidad administrativa afectada, debiendo emitir un informe que contemple, en su caso, acciones de mejora.

D. ASISTENCIA E INFORMACIÓN PERMANENTE

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
D.1 Campañas publicitarias	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se realizan Campañas informativas de periodos de pago en voluntaria: Prensa, radio provincial y local, y televisión local y regional, Cartelería y dípticos informativos. ➤ Se informa a los ciudadanos, de actuaciones del organismo, mediante ruedas de prensa.
D.2 Comunicación al ciudadano de sus derechos y de los compromisos del organismo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Anualmente se emite y difunde la Carta de Servicios del Organismo donde se establece el compromiso con la Calidad, se informa de los servicios prestados, de los compromisos del Organismo para con los ciudadanos, y los derechos y deberes de los mismos. Estando disponible en todos los Puntos de Atención al ciudadano.
D.3 Información personalizada de deberes tributarios	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se envían a los contribuyentes los avisos de pago correspondientes a los tributos de cobro periódico, en los 10 primeros días de cada periodo de cobro. ➤ Se realizan Campañas telefónicas de aviso de vencimiento de plazos de pago, en los últimos 10 días de cada periodo, a aquellos contribuyentes que pagaron en los 15 días siguientes al vencimiento del plazo voluntario de pago, en el ejercicio anterior y a aquellos cuyas deudas son de un importe considerable.
D.4 Publicidad de los resultados	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Anualmente se emite y difunde la Memoria de Gestión Anual del Organismo, que comprende la información general del mismo, sus objetivos anuales y sus resultados; remitiéndose a todos los Organismos delegantes, a entidades bancarias, y a empresas colaboradoras; y estando accesible a los ciudadanos.
D.5 Asistencia jurídica a los Municipios	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se emiten informes jurídicos, destinados a los municipios, en el plazo de 15 días, desde su solicitud.



CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
	<p>➤ Las consultas jurídicas recibidas por vía telefónica se resuelven de manera inmediatas, las remitidas por correo electrónico en el plazo de 24 horas y las presentadas por escrito en el plazo de 15 días.</p>

CAPÍTULO V

SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

El sistema documental se establece para demostrar la aplicación de los requisitos del Documento Normativo referente al Servicio de Gestión y Recaudación de la Administración Pública.

1. SISTEMA DOCUMENTAL

El Sistema Documental que se debe mantener estará compuesto por:

- A. El Documento Normativo del Servicio de Gestión y Recaudación de la Administración Pública , así como aquella documentación asociada resultante de la prestación del servicio.
- B. Los documentos reglamentarios y normativa en vigor aplicables a la actividad, tal como se define está en el Capítulo III punto 3 del presente documento, o los que sean de aplicación posterior.
- C. Los documentos que sirvan de referencia para la medición o verificación de las características y compromisos de servicio establecidos.
- D. Aquellos documentos desarrollados que especifiquen la metodología de los distintos procesos que afecten al servicio prestado.
- E. Los registros generados como consecuencia de la aplicación de las características y compromisos desarrollados en el Referencial.
- F. El Plan de Control Externo de la Entidad de Certificación.

En la tabla adjunta se resumen los registros y documentos incluidos en el Sistema Documental, en función de las características (registros necesarios para la demostración del cumplimiento de las exigencias descritas en cada característica en cuestión). Si bien los documentos que se citan pueden ser sustituidos por otros equivalentes siempre que respeten el contenido mínimo exigido y desarrollado en las tablas de descripción de cada característica de calidad (Capítulo IV).

2.- ARCHIVO

A fin de poder controlar el histórico de aplicación del Documento Normativo a cada organización que voluntariamente asuma su contenido y acometa la certificación, deberá, adicionalmente a lo indicado en el punto anterior, mantener un archivo que contenga:

- ✓ Versiones anteriores de los documentos de aplicación (Punto 1)
- ✓ Registros generados históricamente.

Las versiones obsoletas de documentos y los registros se mantendrán durante al menos 4 años, salvo que por determinaciones legales deban conservarse durante más tiempo.

TABLA RESUMEN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	REGISTROS , DOCUMENTOS
A.1 Se establecen mecanismos que permiten la accesibilidad del ciudadano al organismo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Carta de Servicios ➤ Memoria Anual ➤ Documentación emitida por la oficina de Atención al ciudadano ➤ Proyecto de señalización ➤ Acuerdos de colaboración ➤ Avisos de pago y notificaciones al cliente
A.2 Atención especializada al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fichas de perfil de puestos de trabajo ➤ Procedimiento Formación ➤ Procedimiento de gestión de reclamaciones ➤ Procedimiento de Medición del grado de satisfacción ➤ Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas
A.3 Respuesta ágil a las demandas de los ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Demandas de ciudadanos vía correo electrónico ➤ Expedientes de devolución de ingresos ➤ Expedientes de aplazamiento ➤ Listado acumulado de reclamaciones ➤ Respuestas a reclamaciones y quejas ➤ Avisos de pago ➤ Actas de inspección ➤ Liquidaciones de ingreso del IBI ➤ Remisiones al organismo competente ➤ Convenios suscritos ➤ Otros registros según competencias.
A.4 Igualdad y objetividad en el trato y la atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Procedimientos de prestación de servicios ➤ Proceso de control y archivo ➤ Acuerdos de confidencialidad de los empleados ➤ Proceso de control de documentos propiedad del cliente
B.1 Seguimiento de los niveles de resultados de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivos de servicios e indicadores asociados a estos ➤ Procedimientos de prestación de servicio ➤ Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas
B.2 Evaluación y mejora de los servicios prestados	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de seguimiento y evaluación de objetivos

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	REGISTROS , DOCUMENTOS
los servicios prestados	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisión de Objetivos por la dirección ➤ Planificación del nuevo ejercicio
B.3 Agilidad en la tramitación de las competencias delegadas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitudes de documentación de los ayuntamientos ➤ Actas de inspección ➤ Informes jurídicos ➤ Expedientes sancionadores ➤ Impreso 901 ➤ Liquidaciones tributarias ➤ Petición de subasta ➤ Petición de derivaciones ➤ Cuentas de la Gestión Recaudatoria.
C.1 Percepción de los clientes como fuente de información para la mejora de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuestionarios de satisfacción ➤ Procedimiento de seguimiento y evaluación del servicio ➤ Informe de evaluación de la satisfacción de los clientes ➤ Reclamaciones o sugerencias ➤ Respuesta a reclamación o sugerencia
C.2 Detección, tratamiento y resolución de quejas y reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Procedimiento de gestión de reclamaciones y quejas ➤ Reclamación / queja de cliente ➤ Respuesta a clientes ➤ Acumulado anual de reclamaciones o queja ➤ Informe de reclamación/ queja
D.1 Campañas publicitarias	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dípticos informativos ➤ Cartelería ➤ Artículos publicados ➤ Ruedas de prensa
D.2 Comunicación al ciudadano de sus derechos y de los compromisos del Organismo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Carta de Servicios del Organismo
D.3 Información de deberes tributarios	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Notas de envío de avisos de pago ➤ Listados de llamadas telefónicas



CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	REGISTROS , DOCUMENTOS
D.4 Publicidad de los resultados	➤ Memoria de Gestión Anual
D.5 Asistencia jurídica a los municipios	➤ Informes jurídicos ➤ Consultas jurídicas

CAPÍTULO VI

PLAN DE CONTROL INTERNO

El Plan de Control Interno representa las verificaciones sistemáticas respecto a las características desarrolladas en el presente Referencial, que la organización realiza con el objeto de controlar el cumplimiento de cada una de las mismas.

El Plan de Control Interno presenta las siguientes cualidades:

- ✓ Proporciona resultados objetivos desde el punto de vista de los parámetros de calidad del servicio
- ✓ Es un elemento fundamental para mejorar la calidad del servicio, así como para optimizar los recursos existentes
- ✓ Lleva implícito el compromiso de los propios profesionales de analizar recomendaciones para la mejora del servicio
- ✓ Ayuda a detectar o prevenir problemas y a localizar sus causas

Consiste en una comprobación general anual del cumplimiento de las características certificadas.

Se comprobarán que existen los registros citados en la Tabla de Registros y Documentos (Cap. V) u otros cuyo contenido sea especificado en el detalle de las características (Cap. IV).

Anualmente se realizarán encuestas de satisfacción de clientes

Con los resultados de estas verificaciones se comprobará si existen incumplimientos, y se prepararán acciones correctivas si es necesario.

Anualmente se propondrán acciones de mejora, para las cuales se pueden considerar las verificaciones efectuadas trimestralmente, la evolución de los indicadores y las encuestas de los clientes.

CAPÍTULO VII

INFORMACIÓN A LOS USUARIOS DEL SERVICIO Y CLIENTES

Todo el material de comunicación o publicitario que haga referencia a la certificación del Servicio de Gestión y Recaudación de la Administración Pública, deberá incluir los siguientes aspectos:

- El logotipo de Certificación de Calidad del servicio
- Las características certificadas o al menos el alcance de la certificación: “Servicio de Gestión y Recaudación de la Administración Pública” o referencia al Documento Normativo “MSQ- SGR- DJ”
- Teléfono de información y atención al cliente o cualquier otro medio de contacto con el profesional (e- mail, fax...)

Siempre que sea posible, se incluirá además la dirección del Organismo Certificador o forma de contacto con el mismo

Cualquier tipo de comunicación que realicen el Servicio de Gestión y Recaudación de la Administración Pública, referente a la Certificación de Servicios, deberá cumplir los requisitos del “Uso de la marca de Certificación”, y en caso de duda deberá ser comunicado al Organismo Certificador para su aprobación final.