

PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA.

ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE DENTRO DEL ENTORNO GTT

Atención al Ciudadano

Rogelio Calvo

Ponente: Rogelio Calvo Vázquez

Oficial mayor de la zona 3 del Servicio Provincial de Recaudación.

Excm. Diputación de A Coruña

rogelio.calvo@dacoruna.gal

ATENCIÓN AL CIUDADANO. ENTORNO GTT

Atención al Ciudadano (Objetivos).

- ☐ Acercar a los participantes la gestión pública moderna, eficiente y eficaz.
- ☐ Describir y profundizar en los conocimientos y habilidades precisas para desempeñar los puestos de Atención al público.
- ☐ Desarrollar en los participantes las técnicas para un adecuado servicio al contribuyente.
- ☐ Transmitir y de ser el caso perfeccionar, las habilidades laborales para el ejercicio adecuado en la gestión de la administración tributaria.

ATENCIÓN AL CIUDADANO. ENTORNO GTT

Atención al Ciudadano

- ☐ El Contribuyente (Ciudadano) como centro de la gestión tributaria.
- ☐ Conceptos básicos del Sistema tributario local
- ☐ Atención Telemática
- ☐ Conclusiones y Propuestas.

El Ciudadano como centro de la gestión tributaria.

- ☐ Tratamiento integral y continuo del Contribuyente.
 - ☐ Navegación por la aplicación GTT
 - ☐ Mejora de los datos de la persona.
 - ☐ Información total de la persona.
 - ☐ Localización y tratamiento de la información

Conceptos básicos del Sistema tributario local.

- ☐ Imposición y Ordenación de tributos locales
- ☐ Obligados tributarios
- ☐ Domicilio Fiscal
- ☐ Deuda tributaria
- ☐ Notificaciones Administrativas. Procedimiento
- ☐ Procedimientos de Recaudación Tributaria
 - ☐ Periodo Voluntario
 - ☐ Periodo Ejecutivo
 - ☐ Procedimiento de apremio
 - ☐ Fase de Embargo. Clases de Bienes
 - ☐ Terminación del Procedimiento. Extinción de la deuda
- ☐ Aplazamientos y fraccionamientos de la deuda tributaria

ATENCIÓN AL CIUDADANO. ENTORNO GTT

Atención Telemática (Objetivos).

- ☐ Facilitar las obligaciones tributarias a los ciudadanos. Incremento paulatino de las actuaciones que pueda realizar telemáticamente.
- ☐ Mejorar los niveles de gestión de:
 - ☐ Recaudación voluntaria / Ejecutiva.
 - ☐ Nivel de domiciliaciones.
 - ☐ Etc.
- ☐ Mejorar la percepción ciudadana del servicio prestado por la Administración.

ATENCIÓN AL CIUDADANO. ENTORNO GTT

Atención Telemática.

- ☐ Teléfono 900
- ☐ Correo electrónico
- ☐ Web Diputación.
 - ☐ Servicios tributarios
 - ☐ Oficina virtual tributaria
 - ☐ Sede Electrónica
 - ☐ Ordenanzas fiscales
- ☐ Otras herramientas de interés
 - ☐ Sede electrónica de catastro
 - ☐ Web Atriga

Últimas Novas



Goretti Sanmartín defende o compromiso colectivo polo libro galego

01 de agosto



A Deputación destina 124.000 euros para favorecer a promoción comercial en galego de 18 películas

01 de agosto



A Deputación apoia con 275.000 euros iniciativas para a igualdade e a loita contra a violencia de xénero

01 de agosto



A Deputación da Coruña achega 112.000 euros para a reparación das tellas mares da Ponte Albar no concello de Trozo

31 de xullo

Todo o que precisas nun clic...

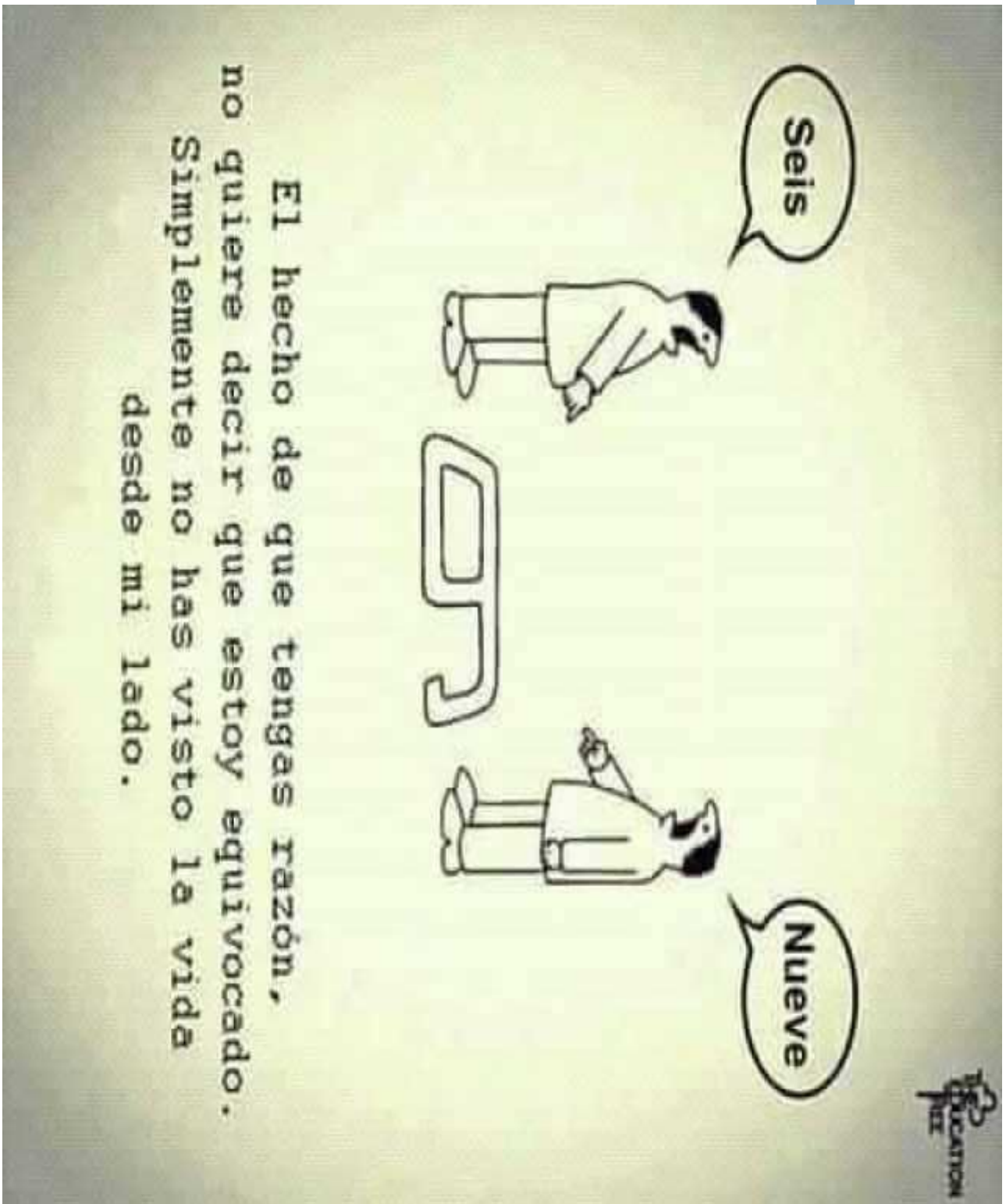
							
Corporación	Economía e Hacienda	Plan Único Concellos	Deportes	Cultura	Servizos Tributarios	Igualdade	Contratación
							
Recursos Humanos	Lingua	Plan Emprego Local	SUBTEL	Turismo	Transparencia	BCP	Europe Direct

LEGISLACIÓN BÁSICA

- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Art 13 y ss
- Decreto 129/2016, de 15 de septiembre, por el que se regula la atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia.

LEGISLACIÓN BÁSICA

- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de **Organización, Funcionamiento** y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de **información administrativa y atención al ciudadano**.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de **Protección de Datos** de Carácter Personal.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la **calidad en la Administración** General del Estado.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, **de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno**.
- Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la **calidad de los servicios públicos y de la buena administración**
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Art 13 y ss
- Decreto 129/2016, de 15 de septiembre, por el que se regula la **atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia**.



El hecho de que tengas razón,
no quiere decir que estoy equivocado.
Simplemente no has visto la vida
desde mi lado.

EL CIUDADANO COMO CLIENTE DE LA ADMINISTRACIÓN

□ INTRODUCCIÓN:

- ▣ Dos aspectos han influido en el actual modelo de gestión pública:
- ▣ Los grandes **cambios que ha sufrido la sociedad española y la globalización:**
 - Con la entrada en la Unión Europea (1986), España ha tenido que transformar, a marchas forzadas, su Administración en una administración acorde con la U.E..
 - A nivel internacional, el mundo sufre un proceso de globalización y en ocasiones, no sólo afecta a la gerencia pública sino también a la sociedad española a la que le cuesta asimilar de golpe tantos y tan variados cambios.

EL CIUDADANO COMO CLIENTE DE LA ADMINISTRACIÓN

□ INTRODUCCIÓN:

- ▣ Hacia mediados de los 70 el sistema burocrático se alteró, ya que se abrió el debate sobre cuáles eran los servicios que debía prestar el Estado.
- ▣ Se planteó entonces la idea de que no podía existir una administración que se limitara a ejecutar la Ley.
- ▣ En la actualidad nos alejamos de la jerarquizada burocracia y entramos a ejecutar este nuevo modelo de gestión pública.

EL CIUDADANO COMO CLIENTE DE LA ADMINISTRACIÓN

□ INTRODUCCIÓN:

- ▣ Actualmente conceptos como gestión de la calidad, administración al servicio del ciudadano o gestión del cambio ya parece que forman parte del panorama político y administrativo propio del siglo XXI.
- ▣ Es importante efectuar un breve repaso histórico que nos permita comprender un poco mejor la realidad actual de tantos y tan variados cambios.

EL CIUDADANO COMO CLIENTE DE LA ADMINISTRACIÓN

□ INTRODUCCIÓN:

- De la antigua burocracia al actual modelo de gestión pública.

- En los últimos años hemos asistido a cambios en profundidad en el funcionamiento de las Administraciones pública, que han pasado de estar caracterizadas como burocráticas; orientadas hacia sí mismas; complejas (por la convivencia de diversas lógicas de funcionamiento: administrativa, jurídica, política y técnica); acusadas de ser nada más que administradoras de potestades a ser **Administraciones cada vez más abiertas, orientadas a los ciudadanos, prestadoras de servicios, integradas en su entorno, permeables y sensibles a los cambios y necesidades de la sociedad.**

EL CIUDADANO COMO CLIENTE DE LA ADMINISTRACIÓN

□ INTRODUCCIÓN:

- ▣ Estos cambios han sido más profundos en ciertas áreas de la administración, **especialmente** en aquellas ligados a la **gestión tributaria y en los servicios de atención al ciudadano**, mientras que otras no han cambiado tan rápidamente dado que arrastran una inercia más grande que dificulta la introducción de nuevos paradigmas de gestión. Cada vez es más evidente que enfrentarse a los cambios drásticos que ha generado el entorno no puede hacerse desde el paradigma de funcionamiento tradicional de la Administración.
- ▣ En este nuevo escenario, todavía en desarrollo, se comienzan a **sustituir las palabras Administrar por Gestionar**, la expresión **Administrado por la de Ciudadano**, y a usar la palabra **Cliente** aplicada a las relaciones de los ciudadanos con la Administración.

EL CIUDADANO COMO CLIENTE DE LA ADMINISTRACIÓN

□ INTRODUCCIÓN:

- Así pues, ese nuevo modelo de Gestión Pública (NGP), se basa en la idea de que **lo más importante**, la base de todas las estrategias y objetivos, sean las personas, en nuestro caso, **los ciudadanos**.
- Con esta premisa de que todo este enfocado a los ciudadanos, sus necesidades, requerimientos solución de problemas, facilitar y satisfacer sus demandas, etc., nacerá la NGP.

EL CIUDADANO COMO CLIENTE DE LA ADMINISTRACIÓN

□ INTRODUCCIÓN:

- ▣ Del momento actual debemos **destacar tres factores** que han irrumpido con fuerza y que afectan sin duda a la capacidad de producir servicios de públicos de calidad, que son:
 - El desarrollo exponencial de **las nuevas tecnologías** de la información y comunicaciones.
 - Los cambios constantes de la **demanda ciudadana**.
 - El **trabajo en red** entre administraciones.

EL CIUDADANO COMO CLIENTE DE LA ADMINISTRACIÓN

▣ Los objetivos de las Administraciones públicas serán:

- Ofrecer a los ciudadanos **información sobre** servicios, procedimientos, centros, ayudas, subvenciones y todo lo que sea competencia de esa administración, de la mejor forma posible.
- **Orientación y apoyo** en todo lo relacionado con los servicios de la administración.
- Información **óptima, fiable y adecuada** sobre los diversos procedimientos a realizar por los ciudadanos.
- **Aclarar, guiar y aconsejar** sobre las diversas opciones de reclamaciones, sugerencias o quejas que ofrece la administración.
- Aumentar y facilitar opciones de relación y **tramitación telemática** con la administración.
- **Facilitar la relación entre la administración y el ciudadano.**

EL CIUDADANO COMO CLIENTE DE LA ADMINISTRACIÓN

- Por ello los servicios públicos en su ánimo de servir al ciudadano deben apoyarse en un **buen sistema de información.**
- Deberán **priorizar las demandas** y atender a intereses contrapuestos, esto es la Administración al dar servicio a todos los ciudadanos en ocasiones se encontrará frente a intereses contrapuestos.
- A la vez en la estructura de la oferta deberá tenerse en cuenta que debe respetarse la **igualdad de trato** para todos los ciudadanos y que debe existir una igualdad en la distribución espacial y temporal de los servicios.

EL CIUDADANO COMO CLIENTE DE LA ADMINISTRACIÓN

- Esta administración al servicio del ciudadano se plasma en sistemas de **gestión de la calidad total**, cuyas finalidades serán:
 - ▣ **Servir al Ciudadano**. (Cliente).
 - ▣ **Aumento de calidad** en la dirección, en los procedimientos, en las relaciones internas y en los servicios al ciudadano.
 - ▣ **Transparencia** en la gestión de los servicios públicos.

- La **preocupación** en el sector público por la **rendición de cuentas**, por el **control de costes**, por la **evaluación de la eficiencia o la calidad** de los servicios no es una novedad pero aún **no se puede afirmar** que sea una práctica general.

EL CIUDADANO COMO CLIENTE DE LA ADMINISTRACIÓN

- Los objetivos anteriormente descritos se materializan en una serie de características que debe cumplir un servicio de información y asesoramiento de calidad:
 - ▣ **Fiable:** transmitiendo una imagen de credibilidad, seguridad y confianza en todas sus actuaciones, ofreciendo información y datos exactos en el asesoramiento a los ciudadanos.
 - ▣ **Actualizada:** anticipándose a las necesidades cambiantes y renovando de manera constante la información que se facilite.
 - ▣ **Próxima:** dirigiéndose al ciudadano de manera cercana, adaptándose a las circunstancias concretas de cada persona.
 - ▣ **Amable:** acogiendo y tratando de manera complaciente y afable a los ciudadanos.

EL CIUDADANO COMO CLIENTE DE LA ADMINISTRACIÓN

- ▣ **Lenguaje sencillo:** comunicándose de manera comprensible y evitando, en la medida de lo posible, la utilización de un lenguaje demasiado técnico.
- ▣ **Transparente:** suministrando en todo momento información clara y precisa sobre el tema de interés solicitado por el ciudadano.
- ▣ **Ágil:** caracterizándose por la rapidez y eficacia en todas sus actuaciones ante las diversas solicitudes de la ciudadanía, tanto de información, asesoramiento o tramitación.
- ▣ **Que reorienta correctamente:** redireccionando adecuadamente las solicitudes especialmente complejas o no correspondientes a la unidad que recibe la petición del ciudadano a aquellas competentes en la materia.
- ▣ **Coordinación:** favoreciendo en todo momento el intercambio de información entre las distintas unidades y trabajando

EL CIUDADANO COMO CLIENTE DE LA ADMINISTRACIÓN

- Un buen servicio se percibe cuando las expectativas del usuario se atienden en forma oportuna y eficaz:



EL CIUDADANO COMO CLIENTE DE LA ADMINISTRACIÓN

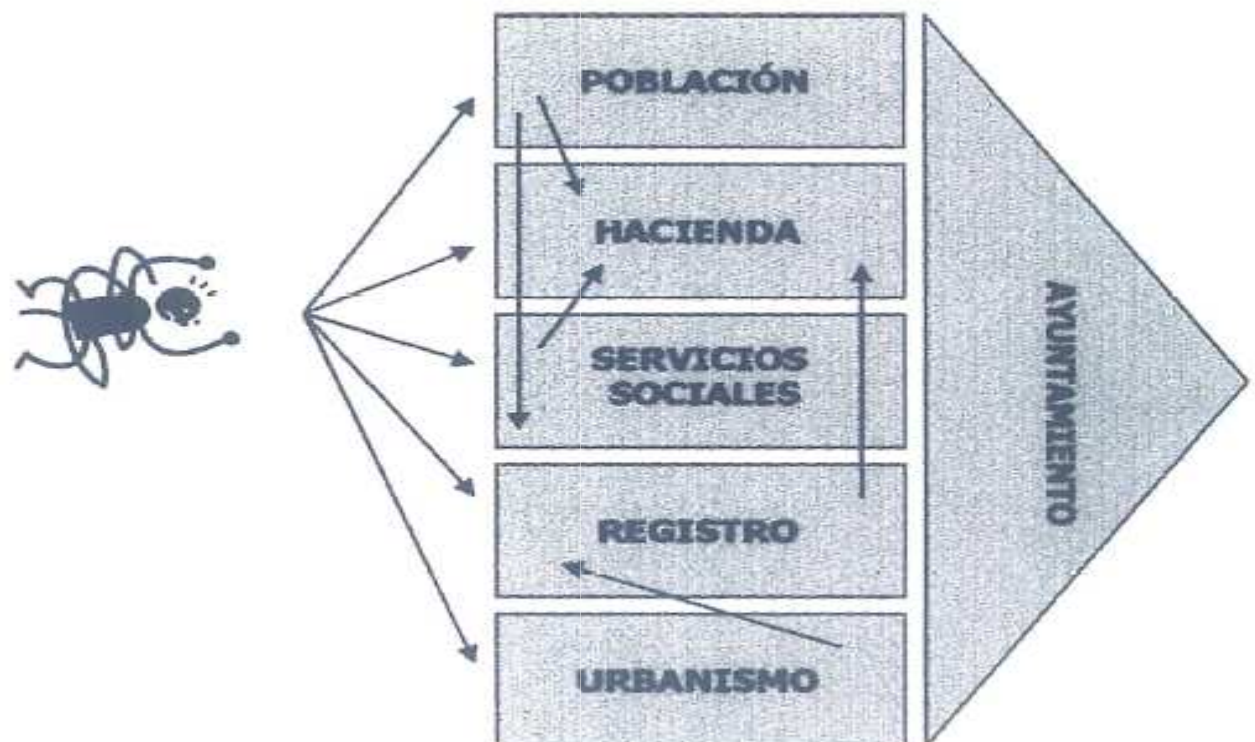
- Es necesario analizar periódicamente la adecuación del servicio de atención al público a las demandas de los ciudadanos para proponer mejoras que:
 - ▣ **Nos permitan dar respuesta a las necesidades de ciudadanos y Administraciones.**
 - ▣ **Nos hagan más comprensibles, sencillos y ágiles en todas las formas de actuar.**

EL CIUDADANO COMO CLIENTE DE LA ADMINISTRACIÓN

- Los Ayuntamientos deben organizar la prestación de servicios de información y gestión a sus ciudadanos y visitantes a través de una organización de Atención al Ciudadano que actúe como una rótula entre el ciudadano y la organización municipal. Esta **función de front-office** permite cambiar la actual atención sectorial al ciudadano prestada desde las diversas áreas y servicios municipales a **una atención polivalente multicanal**.
- La atención sectorial genera confusión en el ciudadano, le crea una sensación de excesiva departamentalización de la organización municipal (especialmente en ciudades medianas y grandes), le produce un esfuerzo grande de relación con su administración al tener que moverse entre una organización compleja sin ayudas. En este tipo de situaciones es frecuente que cada área o servicio disponga de sus propios teléfono/s y oficina/ s de atención de una manera descoordinada con servicios similares dentro del propio Ayuntamiento.



ATENCIÓN SECTORIAL



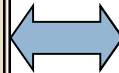
ATENCIÓN POLIVALENTE



La Gestión Pública Moderna.

Ciudadano del siglo XXI:

- Activo e Informado
- Conocedor de sus derechos
- Dispuesto a cumplir con sus obligaciones
- Un ciudadano exigente con la Administración.



La administración:

- Gobernar
- Prestar servicios y gestionarlos de manera eficaz y eficiente.
- Excelencia de servicio al ciudadano.
- Gestión responsable de los recursos.

La Gestión Pública Moderna.



La Gestión Pública Moderna.



CALIDAD



EMPLEADOS
PÚBLICOS

Atención al Ciudadano

Rogelio Calvo

Atención al Ciudadano
Rogelio Calvo



CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

□ **Calidad total**

- ▣ Se trata de mejorar los productos, servicios y procesos, con el convencimiento de que de esta forma también se producirá un avance positivo en lo relacionado con la productividad, utilidades y satisfacción del usuario. Entre los beneficios que se espera conseguir encontramos un aumento en la moral de los trabajadores, procesos más eficientes, más productividad, menos problemas y más tiempo para la innovación y la creatividad, mejora en la calidad, aumento en la satisfacción de los usuarios, y una disminución de los costes.
- ▣ Para conseguir esto tenemos una serie de factores que centran esta filosofía:

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- **El ciudadano:** Es lo más importante, por eso hemos de buscar su satisfacción y cubrir sus necesidades lo mejor posible.
- **Los recursos humanos:** Toda persona que trabaje en la organización ha de estar involucrada en lo que se busca: calidad total. Para ello su participación será completa, mejorando su trabajo, perfeccionando sus labores y las funciones de otros compañeros, y percibiendo una meta común en sintonía total con la meta de la organización.
- **La mejora y su ciclo:** Se trata de utilizar un método riguroso efectivo y sistemático para avanzar en los procesos reduciendo aspectos negativos como quejas o problemas, tanto externos como internos.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- **El día a día:** Se procederá a una administración diaria de todas las actuaciones y sobre todo del proceso en general, mejorando a cada instante, reduciendo costes continuamente y ejecutando las acciones de forma cada vez más eficiente.
- **Planificación:** La idea de cambio continuo en busca de la calidad total partiendo de la dirección mediante la planificación estratégica.

La calidad total solo se consigue con la implicación de todos los recursos de la organización. De otra forma es completamente imposible.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

□ **La atención al ciudadano en la administración pública**

- ▣ Hemos de partir de la base de que la administración pública tiene una serie de características diferenciales con respecto a otras organizaciones, y que estos factores hay que tenerlos en cuenta a la hora de plantear una mejora en la calidad, centrada principalmente en el ciudadano y sus necesidades.

EL REGLAMENTO ES ESENCIAL

EL REGLAMENTO ES ESENCIAL

- ▣ Los servicios que presta la administración pública deben de estar mucho más reglamentados que en otras organizaciones.
- ▣ El ciudadano, por regla general, recibe exactamente lo que la administración está obligada a otorgarle y nada más, puesto que la normativa aplicable se ejecuta sin margen para la flexibilidad, innovación o imaginación.
- ▣ Esto no implica que no se pueda -y deba- mejorar, aportando otro tipo de prestaciones, que generan en el ciudadano un nivel de satisfacción mucho más elevado.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

□ Posibles contradicciones

- Cualquier empresa privada ofrece sus productos o servicios teniendo muy presentes a los clientes, ya que estos son los que eligen si lo que esa organización tiene le satisface más o menos. Siempre pueden elegir otra empresa que cubra sus necesidades. El cliente es el que acude de forma voluntaria a un negocio para adquirir lo que desea.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

□ Posibles contradicciones

- Esa voluntariedad no es similar en relación con la administración pública, puesto que el ciudadano en la mayor parte de las ocasiones acude a un servicio obligado de alguna forma. Solo puede acudir ahí, y, además, en más de una ocasión los intereses son contradictorios, puesto que, por ejemplo, en los servicios de recaudación lo importante es cobrar. El ciudadano en este caso únicamente va a sentir que tiene que pagar, ya que el servicio se centra en que se pague lo debido. Si un ciudadano va a pagar algo que tiene pendiente, no puede elegir entre varias opciones para hacerlo. El servicio que se le presta es frío y distante y no ve en qué se emplea el dinero que aporta. Se está generando una insatisfacción manifiesta. Ante esto, la atención que le dispense el trabajador correspondiente es esencial, y una parte sumamente importante de la satisfacción del ciudadano dependerá de ella.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

□ **No hay más opciones**

- En la inmensa mayoría de las situaciones, si un ciudadano tiene que resolver un problema, pagar un tributo o realizar una gestión, solo puede acudir a la administración pública para hacerlo. No hay competencia; no hay más opciones que puedan satisfacer esa necesidad o deber.
- Esto significa que tenemos “clientes fijos”, pero hemos de tener muy claro que nuestra razón de ser son los ciudadanos, así como para una empresa privada son sus clientes, ya que si no están contentos no compran. En la administración pública, ese posible malestar se manifiesta en quejas, reclamaciones y desacreditación del departamento en el que no se sintió satisfecho.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- **No hay más opciones**

Si la sensación del ciudadano ha sido que el trabajador que le ha atendido ha hecho todo lo posible para cubrir su necesidad, la satisfacción del usuario será elevada. Eso es lo que hemos de busca.

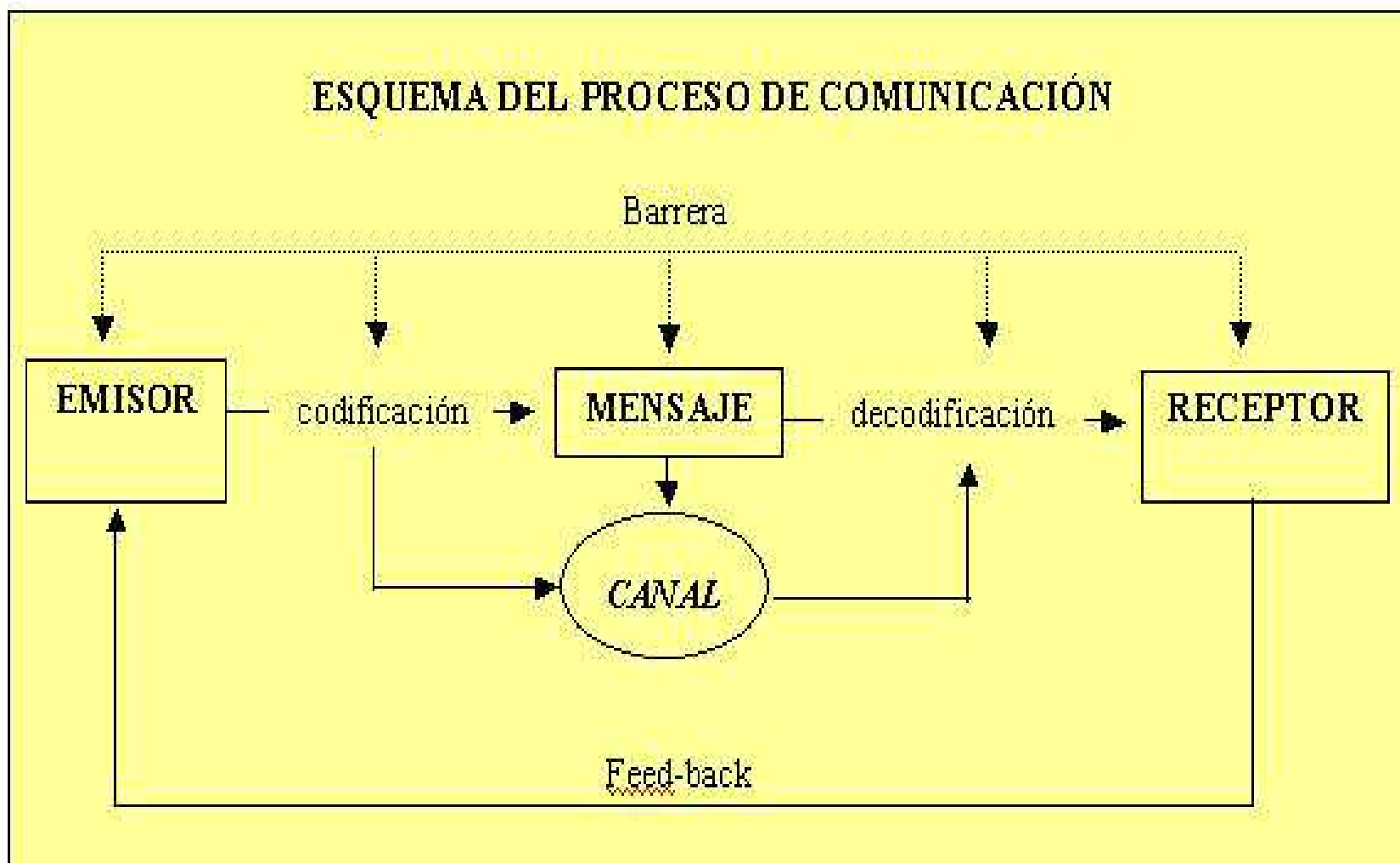
Atención al Ciudadano
Rogelio Calvo



IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

□ BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN





EMISOR: persona que emite la información.

RECEPTOR: persona que recibe la información.

MENSAJE: contenido de la comunicación, de la información.

CÓDIGO: lenguaje determinado; palabras, signos escritos, gestos....

CANAL: vehículo que transporta el mensaje entre el emisor y el receptor.

BARRERAS: actitudes personales, prejuicios, ruidos, no ser el momento adecuado,... que dificultan la comunicación.

FEED-BACK: mensaje de vuelta para confirmar que la comunicación va bien.

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

- Las personas que atendemos a la ciudadanía proporcionamos gran parte de la imagen de la Diputación que perciben nuestros ciudadanos, por lo que la comunicación se convierte en un elemento clave y crucial en nuestro trabajo.
- Ser capaces de entender las necesidades de nuestros clientes, de transmitir adecuadamente la información que poseemos, y de que el ciudadano la reciba y la comprenda correctamente, garantiza que podamos prestar un servicio de calidad.
- La comunicación es el instrumento que utilizamos para realizar un INTERCAMBIO o TRANSMISIÓN de INFORMACIÓN, a través de un CANAL. En ella intervienen un EMISOR y RECEPTOR.

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

- Ser eficaces durante cualquier proceso de comunicación con el ciudadano supone:
 - ▣ Como **emisor**: obtener el efecto o respuesta deseado.
 - ▣ Como **receptor**: comprender la expectativa real del emisor y responder a ella.
 - ▣ **Para ambos**: Llegar a acuerdos cuando es necesario.
 - Respeto en ambas direcciones.
 - Mantener la mejor interrelación posible.

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

- Sin embargo, existen impedimentos a la eficacia en la comunicación que pueden venir determinados por factores:
 - ▣ **Físicos:** Ruidos, separación espacial, etc.
 - ▣ **Semánticos:** Las mismas palabras no tienen igual significado para todo el mundo; su comprensión viene condicionada por el contexto en el que se usa el lenguaje y por el nivel cultural de las personas que intervienen.
 - ▣ **Psicológicos:** **Visión parcial de la realidad, atención y percepción subjetiva, juicios de valor, motivaciones diferentes, variables relacionadas con la edad, la ocupación, status, afinidad con la persona o entidad que emite el mensaje, etc.**
- Escuchar al emisor de forma integral, intentando entender su punto de vista y haciendo que la comunicación sea activa, es decir, recibiendo y dando información, acompañado de lenguaje corporal, facilita la comunicación y reduce los factores que impiden que ésta sea eficaz..

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

□ **La escucha activa**

- “La Comunicación eficaz es escuchar (80%) y hablar (20%)” “Con el oído se nace, la escucha se hace”
- Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua, estos dos verbos no son sinónimos:
 - Oír: Percibir con el oído los sonidos.
 - Escuchar: Prestar atención a lo que se oye.
- "Oír" no es un acto voluntario. Los sonidos llegan a nuestros oídos aunque no hagamos nada para que ocurra. "Escuchar", en cambio, es el acto voluntario mediante el cual prestamos atención a los sonidos que percibimos. Se puede oír sin escuchar pero, para escuchar, primero hay que oír.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

□ **Tipos de escucha**

- Existen diversos tipos de escucha que muy brevemente vamos a comentar a continuación:

- ▣ **Empática:** Trata de promover la evitación de prejuicios, el aprendizaje escuchando, la visión positiva, centrarnos en lo que nos une, no en lo que nos separa. Intercambiando experiencias, fomentando la comodidad y la relajación, evitando las interrupciones y los consejos, durante la comunicación.
- ▣ **Discernimiento:** Desde el intento de escuchar todos los datos y la información general, percibiendo el mensaje de manera global, intenta especificar los puntos más importantes.
- ▣ **Reflexiva:** Mientras escucha, reflexiona sobre la globalidad del mensaje o sobre lo que considera más importante o interesante.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

□ Tipos de escucha

- **Analítica:** Se trata de escuchar de forma ordenada y con sentido la información que recibimos, para procurar entender la relación entre las diversas ideas que se plantean. Se intenta pensar sobre lo que se ha dicho, con la finalidad de descubrir si las conclusiones son lógicas y correctas desde un punto de vista objetivo. El receptor trata de separar la información y las emociones del emisor.
- **Apreciativa:** Busca la inspiración, el entendimiento o el placer escuchando de forma relajada.
- **Selectiva:** Trata de escuchar utilizando una selección de la información más valiosa para el receptor..

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

□ Tipos de escucha

- ▣ **Sintética:** El receptor trata de encauzar la comunicación, tomando la iniciativa y centrándose en sus objetivos propios, para lo que emite afirmaciones, animando a que el interlocutor conteste con sus ideas.
- ▣ **Activa o Asertiva:** Se trata de escuchar el mensaje de forma general, interpretar su significado y emitir señales que confirmen que la escucha e interpretación se han producido correctamente.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

□ Tipos de escucha

▣ ¿Por qué es importante escuchar asertivamente?

- Porque, si sabemos escuchar, los demás sentirán la confianza necesaria para ser sinceros con nosotros.
- Porque la persona que nos habla se siente valorada.
- Porque escuchar tiene efectos tranquilizantes y facilita que se eliminen tensiones.
- Porque favorece una relación positiva con nuestro interlocutor.
- Porque permite llegar al fondo de los problemas.
- Porque provocamos respeto hacia nosotros en quien nos habla.
- Porque es una recompensa para nuestro interlocutor.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

□ **Los enemigos de la comunicación**

- Hay conductas que realizamos, algunas de forma consciente y otras de manera totalmente inconsciente, que son verdaderas cargas de profundidad contra el proceso de comunicación.

□ Por ejemplo:

- Interrumpir al que habla.
- Juzgar cada comentario que hace.
- Ofrecer ayuda que no nos ha solicitado.
- Quitar importancia a los sentimientos de la otra persona.
- Caer en el “síndrome del experto”: Saber lo que debemos contestar cuando el otro no ha hecho más que iniciar su relato.



TIPOS DE CIUDADANOS

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

TIPOS DE CIUDADANOS

□ Introducción

- Nuestro trabajo consiste en **atender diariamente a decenas de ciudadanos que demandan que sus necesidades sean cubiertas**. Esto ha de hacerse de la mejor manera posible, lo que conlleva al conocimiento concreto de cada uno de ellos. Como podemos imaginar, es imposible conocer las características específicas de cada persona, pero lo que sí podemos tener **presentes son perfiles de ciudadanos**. Esto nos ofrecerá una ventaja a la hora de trabajar, ya que sabremos cómo tratarlos teniendo presentes sus factores más importantes.
- A continuación vamos a exponer una serie de tipos de ciudadanos con comportamientos concretos y estudiados, muchos de los cuales nos vamos a encontrar en nuestro trabajo cotidiano, por lo que dispondremos de herramientas para que todo salga mejor.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

- ▣ El ciudadano que busca dominar
- ▣ El ciudadano con poca paciencia
- ▣ El ciudadano indeciso
- ▣ El ciudadano tímido
- ▣ El ciudadano que sabe todo
- ▣ El ciudadano que no deja de hablar
- ▣ El ciudadano reflexivo
- ▣ El ciudadano paternal
- ▣ El ciudadano ansioso
- ▣ El ciudadano agresivo

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

□ **El ciudadano que busca dominar**

- Su objetivo principal es el control de la situación mediante nuestra sumisión a sus deseos, para lo cual es capaz de discutir todo lo que pueda con elementos bruscos e incluso ofensivos. No será extraño que hable alto delante de otros ciudadanos y muestre su disconformidad y descontento en público, haciéndose notar y dominando la situación a su antojo. Suele ser categórico y cerrado en sus afirmaciones, partiendo siempre de la base de que él tiene razón.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

□ **El ciudadano que busca dominar**

- Si nos encontramos con personas que actúan de esta forma, lo mejor será, en primer lugar, mantener la calma y ser conscientes de con quién estamos tratando. Realizaremos la menor cantidad de preguntas posible y escucharemos pacientemente sus razonamientos y necesidades para, a continuación, exponer la información o nuestros argumentos de forma clara y resumida.
- Procuraremos no entrar en discusiones con él, ya que ahí se siente dominador y controlador. Piensa que es alguien especial, así que no nos dejaremos impresionar por sus comentarios, muchas veces sarcásticos y con doble sentido. Ante todo, mucha calma.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

□ **El ciudadano con poca paciencia**

- ▣ Seguro que casi todos los días nos encontramos con personas que, como rasgo principal, están mirando continuamente el reloj, controlando la hora y dando muestras de nerviosismo e impaciencia para acabar cuanto antes con el tema que les ocupa. Suelen exponer rápidamente sus necesidades con voz rápida y acelerada, buscando soluciones inmediatas que les satisfagan. En ciertas ocasiones, suelen reforzar su posición haciendo comentarios nada halagadores sobre el servicio prestado a los demás ciudadanos.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

□ **El ciudadano con poca paciencia**

- ▣ Las reglas a seguir son similares a las ofrecidas en relación a otro tipo de ciudadano, como el que busca dominar. Se centrarán en ofrecerle argumentaciones e información específica y rápida, con la mayor concreción posible. Le preguntaremos poco, escuchando atentamente lo que nos indica, para ofrecer respuestas inmediatas y satisfactorias.
- ▣ En todo caso, será muy recomendable que evitemos entretenerle mucho con preguntas largas e innecesarias, hablando mucho. En ningún caso buscamos que se entretenga o llegue a ponerse nervioso, ya que su reacción es impredecible. No le interrumpiremos, puesto que normalmente va al grano.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

□ El ciudadano indeciso

- Entre los factores principales que podemos destacar en este tipo de personas, se encuentra su gran dificultad para tomar decisiones concretas. Si van acompañados suelen pedir la opinión de la persona que está junto a ellos, y, en más de una ocasión, se arrepentirán y darán marcha atrás de su decisión inicial. La duda está siempre a su lado, y realmente no saben qué es lo más conveniente para ellos.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

□ El ciudadano indeciso

- Frente a estas personas, lo mejor es tomar el mando y buscar cuáles son realmente sus necesidades, con la intención de guiarles de la mejor forma posible, mediante todas las preguntas que sean precisas, ofreciendo argumentos claros y que no den lugar a muchas dudas. Promoveremos que todo esté muy claro y le ayudaremos a decidir qué le conviene más.
- No promoveremos en ningún caso que el ciudadano tenga la impresión de que su indecisión es algo habitual. También es muy negativo que la persona perciba falta de interés por nuestra parte en relación a su situación. Por ejemplo, si la conversación se hace cada vez más pesada y va muriendo sin ningún fin.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

□ **El ciudadano tímido**

- ▣ Entre las características más habituales e interesantes de un ciudadano tímido destacamos que suelen ser personas muy reservadas, nerviosas y distantes. No son muy dadas a hablar y las respuestas les hacen sentir vergüenza con facilidad. Hay elementos claros de inseguridad y sensación de inferioridad.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

□ **El ciudadano tímido**

- Ante personas en las que detectamos varios factores anteriormente expuestos es muy conveniente tratar de ganarnos su confianza, mediante, por ejemplo, preguntas cerradas, con respuestas SÍ o NO. También es preciso colaborar en las posibles respuestas que pueda ofrecer, así como dar y repetir información, cuantas veces haga falta.
- En todo caso, hemos de evitar interrumpirle, hablarle en un tono de voz agresivo o elevado, presionarle o dejar largos periodos de tiempo en silencio.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

□ **El ciudadano que sabe todo**

- Entre los elementos más habituales que nos pueden ayudar a detectar a una persona con este perfil, nos encontramos su tendencia a una actitud negativa que normalmente evita colaborar. Son personas que suelen dirigir la conversación y controlan la situación, llevándola a donde consideran oportuno. Llegan, en muchos casos, a la contradicción, y ponen en cuestión la información o comentarios que aportamos. Su elevada vanidad les anima a demostrar en todo momento, y sin necesidad aparente, que saben todo en gran variedad de temas.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

□ El ciudadano que sabe todo

- Si nos encontramos con una persona así, procuraremos escuchar con interés, con cuidado de que no se vaya por las ramas y se ciña a la necesidad que pretende cubrir con nuestro servicio. Nuestras argumentaciones serán breves, concisas y sencillas, basándose en muchas ocasiones en comentarios o manifestaciones provenientes del interlocutor.
- Algunos factores que debemos evitar serán: contradecirle de forma continuada, hacerle preguntas o llevarle por un camino que fácilmente lleve a la excitación o descontrol. Es muy complicado hacerle salir de las ideas previas que tiene, por lo que intentaremos saber exactamente cuál es su necesidad y veremos si le podemos ayudar.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

□ Ciudadano que no deja de hablar

- En este caso nos encontramos ante ciudadanos que aparentemente no tienen prisa, pueden estar tranquilamente esperando e intercambiando opiniones con todo aquel que quiera oírlas. Los temas tratados son diversos y variados, desde lo personal a lo profesional, siempre sin dejar de hablar; esa es su característica principal.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

□ Ciudadano que no deja de hablar

- Frente a ciudadanos así, lo mejor es hacer preguntas que sean cerradas, con respuesta SÍ o NO, ya que si le ofrecemos la opción de respuestas largas, la aprovechará sin lugar a dudas. Nosotros como profesionales hemos de buscar que el tema sea centrado y adecuado y que no se vaya por las ramas. Para ello necesitaremos una dosis de paciencia importante.
- Por último es conveniente que evitemos actuaciones como mostrarle impaciencia o interrumpir su argumentación de forma agresiva o brusca. Tendremos cuidado con que otros ciudadanos no se impacienten. Nunca le daremos pie a que el tema de conversación contenga elementos personales.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

□ Ciudadano reflexivo

- Se trata de un perfil de persona que le da muchas vueltas a todo lo que recibe, por lo que analiza cada información pormenorizadamente. Normalmente plantea los aspectos positivos y negativos que existen para finalmente tomar una decisión.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

□ Ciudadano reflexivo

- ▣ Estas personas requieren que la información que reciben sea completa, sin que nos dejemos detalles esenciales que puedan influir en su decisión. Para ello procuraremos repetirle la información si es preciso, promoviendo las preguntas cerradas.
- ▣ En ningún caso hemos de hacer evidente nuestra impaciencia (si es que la tenemos), ser bruscos o que sea consciente de nuestra falta de interés. Si le presionamos para que decida rápido, conseguiremos el efecto contrario.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

□ Ciudadano paternal

- Nos encontramos ante uno de los ciudadanos más deseados por todo aquel que tiene que atender al público. Se trata de personas con actitudes normalmente positivas y que promueven la colaboración. Educados y amables en todo momento, suelen tender a personalizar la relación si acuden al servicio determinado varias veces. No suelen poner muchas pegas a las opiniones y recomendaciones del profesional que le atiende.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

□ Ciudadano paternal

- Es muy recomendable que se sienta valorado y que tenga la sensación de que él es quien toma las decisiones.
- Si hemos captado su interés, procuraremos por todos los medios no perderlo, ya que puede aparecer la duda y esto es peligroso. No suele ser habitual, pero en ciertos casos hay una tendencia a la manipulación por su parte. Evitémosla.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

□ El ciudadano ansioso

- Si nos fijamos un poco a nuestro alrededor, seguro que nos damos cuenta de que la ansiedad nos rodea. Se manifiesta a veces de forma sutil, y otras de forma más aguda, llegando a los ataques de pánico.
- No hace falta que recordemos la cantidad de casos de ansiedad que se dan en ciertos ciudadanos que acuden a los servicios públicos, asociados a problemas o necesidades que tienen.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

□ **El ciudadano ansioso**

- ▣ Como profesionales de la atención al ciudadano, hemos de controlar la situación, que en muchas ocasiones nosotros mismos sufrimos, pero es preciso que sepamos cómo actuar en cada momento, sobre todo en lo relacionado con la atención al ciudadano.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

□ **El ciudadano agresivo**

- Desde que somos pequeños podemos descubrir que estamos expuestos a manifestaciones agresivas a cada momento. La televisión, los juegos de ordenador y consolas, el tráfico, etc. Una de las consecuencias más visibles es el aumento de ciudadanos agresivos que reciben los centros públicos y que evidentemente afectan a las personas que los atienden, ya que puede provocar en ellas ansiedad.
- No es de extrañar que, en algún momento de nuestras vidas, nosotros mismos nos hayamos puesto agresivos, pero normalmente hacen falta unas condiciones y variables determinadas para que perdamos la calma. La agresividad es un síntoma asociado a diversas causas.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

- **Precauciones y actuaciones generales ante un ciudadano agresivo**
 - ▣ A cualquier persona que sea potencialmente violenta, no le daremos nunca la espalda, procurando, si estamos en una habitación, despacho o similar, tener la puerta abierta o entreabierta o que cada 10 minutos alguien se asegure de que todo está bien.
 - ▣ La distancia de seguridad con el ciudadano será de un brazo estirado y, si es posible, una mesa, sofá o similar, que sea difícil de mover.
 - ▣ La presencia de terceras personas no es recomendable, ni familiares ni amigos, por lo que inicialmente se solicitará su retirada. En el transcurso de la situación veremos si es indispensable la presencia de terceras personas.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

- **Precauciones y actuaciones generales ante un ciudadano agresivo**
 - ▣ Hemos de intentar que el entorno en el que se desarrolla la entrevista tenga un ambiente relajado, con luces y ruidos agradables.
 - ▣ Una regla básica es no actuar si el ciudadano está armado o su nivel de agresividad es elevada y manifiesta con muchos gritos, rotura de objetos, descontrol, etc. en ese caso requeriremos de inmediato la presencia de la seguridad, policía.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

□ **Otros temas a tener en cuenta:**

▣ **Leguaje verbal y no verbal**

- Los problemas de la comunicación.
- Kinesia: Postura corporal, gestos, expresión, mirada, etc.
- Paralingüística: Volumen de voz, entonación, fluidez, claridad, velocidad, etc.
- Proxémica: Zona, íntima, Personal, social, pública.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

- **Otros temas a tener en cuenta:**

- ▣ **ATENCIÓN A COLECTIVOS ESPECIALES**

- Personas mayores
- Ciudadanos con distintos niveles y tipos de discapacidad
- Extranjeros

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

□ **Atención a las personas mayores**

- Se trata de un colectivo creciente en nuestra sociedad. Para atenderles de la forma más adecuada, debemos hacer hincapié en determinados aspectos:
 - Recibirles con actitud educada y siempre optimista.
 - Mostrarles nuestra comprensión ante los problemas que nos exponen, respetando su ritmo de expresión.
 - Utilizar un lenguaje claro.
 - Responderles de forma sosegada, vocalizando correctamente y, si fuese necesario, con un tono de voz más elevado.
 - Resumir las gestiones que tuvieran que realizar.
 - En el caso de entregarles documentación, realizar una breve explicación de la información que se les está facilitando.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

- **Atención a ciudadanos con distintos niveles y tipos de discapacidad**
 - ▣ Personas con **discapacidad visual**: llevar la iniciativa en el saludo, hablarles directamente a ellos, y no a sus acompañantes, utilizando un lenguaje explícito y concretando la situación de elementos físicos.
 - ▣ Personas con **discapacidad auditiva**: asegurarnos de que nos están mirando antes de comenzar a hablar, vocalizando despacio y cerciorándonos de que nos han entendido mediante gestos corporales.
 - ▣ Personas **disminuidas psíquicas**: escucharles de forma paciente y realizar preguntas con el fin de que sus consultas nos queden claras.
 - ▣ Personas con **disminuciones motrices**: tratarles de manera habitual, pero ayudándoles en las dificultades de manipulación o desplazamiento que presenten y adaptándonos a su ritmo de movimientos.

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TIPOS DE CIUDADANOS

□ **Atención a los extranjeros**

- ▣ Tener presente las posibles dificultades de comprensión y expresión (barreras de idioma).
- ▣ Tomar en consideración que sus costumbres, educación y cultura pueden ser muy distintas a las nuestras.
- ▣ Hablar con un ritmo moderado y vocalizar correctamente.
- ▣ Ser exhaustivos a la hora de dar instrucciones.
- ▣ Si se hace entrega de documentación escrita, realizar una explicación detallada de la información que contiene.
- ▣ Tener en cuenta que, debido a las dificultades que conlleva este colectivo, gran parte de las demandas pueden tener una respuesta diferida a otra unidad o administración

PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA.

ATENCIÓN AL CIUDADANO DENTRO DEL ENTORNO GTT

Ponente: Rogelio Calvo Vázquez

Oficial mayor de la zona 3 del Servicio Provincial de Recaudación.

Excma. Diputación de A Coruña

rogelio.calvo@dacoruna.gal

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



Normativa

- ❑ Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración.
- ❑ Decreto 129/2016, de 15 de septiembre, por el que se regula la atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención a la ciudadanía se configura como el conjunto de medios que el sector público pone a disposición de los ciudadanos y de las ciudadanas para facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y el acceso a los servicios públicos.

Esta, se presta mediante el Sistema integrado de atención a la ciudadanía de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia, que tiene, entre sus **principales funciones**, la de **facilitarle** a la ciudadanía información de **carácter general, particular o pública**.

Junto con estos instrumentos de difusión de la información a la ciudadanía, el sistema integrado contempla también el **procedimiento** para la **presentación y tramitación de sugerencias y quejas**.

Al mismo tiempo, la Xunta de Galicia promueve también la disponibilidad de un servicio de videointerpretación en lengua de signos con la finalidad de garantizar la atención ciudadana a las personas sordas o con discapacidad auditiva.

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

□ LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

- ▣ Las funciones de la atención al ciudadano

- ▣ Información al ciudadano

- ▣ Libro de Quejas y Sugerencias

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El Sistema integrado de atención a la ciudadanía tiene las siguientes **funciones**:
 - ▣ Facilitarle a la ciudadanía **información general y orientación** sobre las dependencias, centros, servicios, procedimientos administrativos, ayudas, subvenciones y cualquier otra documentación necesaria para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.
 - ▣ Informar sobre el **estado de tramitación de los procedimientos** administrativos a las personas que tengan la condición de interesadas, así como a las personas responsables de su tramitación y resolución.
 - ▣ **Orientar, según la normativa vigente**, sobre los requisitos técnicos y jurídicos que deban contener las solicitudes o actuaciones que la ciudadanía pretende realizar.

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El Sistema integrado de atención a la ciudadanía tiene las siguientes **funciones**:

- ▣ **Informar y orientar sobre:**

- **El procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública** al amparo de la legislación vigente en materia de transparencia.
- Acceso y la tramitación del procedimiento de **presentación de sugerencias y/o quejas**, así como facilitar su tramitación.
- Acceso y la **tramitación electrónica** de los procedimientos administrativos.
- **El ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus deberes.**

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- La **atención personalizada** al ciudadano comprenderá las siguientes funciones (Artículo 6 de la Ley 1/2015, de 1 de abril,:
- **Recepción y acogida de los ciudadanos:** A fin de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita y, en particular, la relativa a la localización de las dependencias y funcionarios.
- **Orientación e información:** La finalidad de la cual es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieran sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación.

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- La **atención personalizada** al ciudadano comprenderá las siguientes funciones (Artículo 6 de la Ley 1/2015, de 1 de abril,:
- ▣ Esta forma de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos, **en ningún caso podrá comportar una interpretación normativa, ni consideración jurídica o económica**, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **De gestión** (en relación con los procedimientos administrativos. Comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente cuando así se haya dispuesto reglamentariamente, así como las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones de urgencia y simplicidad que demanden una respuesta inmediata.
- **De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas.** Tanto para los ciudadanos como para los propios empleados públicos, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración y con las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma.
- Aquellas que se presenten en las oficinas y centros de información administrativa se tramitarán mediante las hojas del Libro de Quejas y Sugerencias.

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición.** Derecho recogido en los arts. 29 y 77 de la Constitución.
- Según el art. 29 CE, todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectivo, por escrito, en la forma y con los efectos que determina la ley.

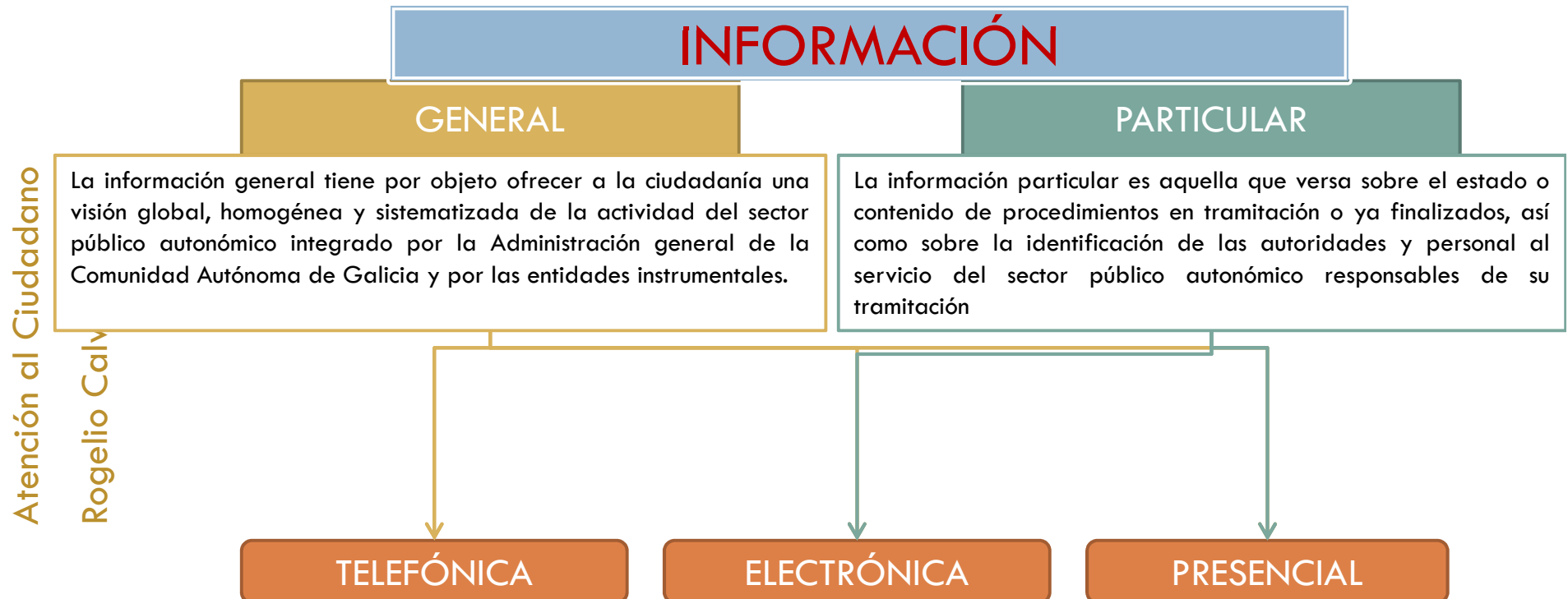
Las unidades de información administrativa orientarán a los ciudadanos sobre la naturaleza y la manera de ejercer este derecho, así como sobre las autoridades y órganos a que tengan que dirigirse sus escritos; sin perjuicio de que, estas unidades tendrán que elevar a los órganos competentes las peticiones que reciban, en las que no figure el destinatario o conste erróneamente.

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

□ Información al ciudadano (Art. 6 y ss. Decreto 129/2016):

▣ CONCEPTO

- La información administrativa es el canal adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y los servicios públicos.



LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

GENERAL

- La **estructura organizativa** y el ámbito competencial, incluyendo el directorio de los órganos, servicios y unidades, así como sus horarios.
- La **guía de procedimientos y servicios** del sector público, su finalidad, legislación aplicable, requisitos y documentación necesaria para su tramitación, así como el órgano responsable de su gestión, indicando la dirección, el teléfono y los demás medios de comunicación de que se disponga.
- La **tramitación electrónica de los procedimientos**, indicando la unidad responsable a la que debe dirigirse la solicitud, los documentos necesarios para su tramitación, los plazos, la necesidad de abonamiento de tasas, si fuese necesario, así como los modelos normalizados disponibles.
- Las **convocatorias de ofertas públicas de empleo** del sector público autonómico y el seguimiento del proceso..

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

GENERAL

- Las **subvenciones y ayudas** que convoque la Comunidad autónoma de Galicia, en las cuales se incluirán los datos básicos previstos en los respectivos procedimientos y se destacarán visiblemente los plazos, los requisitos y los medios de información complementarios, así como la convocatoria y los modelos normalizados.
 - Los **pliegos de condiciones** que rigen las contrataciones del sector público autonómico.
 - En general, **cualquier otro dato que la ciudadanía tenga derecho a conocer** en su relación con el sector público autonómico en su conjunto o con alguno de sus campos de actuación y que no tenga el carácter de información particular.
-
- **La información general se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir acreditación de legitimación.**

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

PARTICULAR

- Es la concerniente al **estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal** al servicio de la Administración General del Estado y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo la responsabilidad de la cual se tramiten aquellos procedimientos.
- Esta información **solo podrá ser facilitada** a las personas que tengan la **condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes** legales de acuerdo con lo que dispone la Ley 39/2015.
- Igualmente podrá referirse a los **datos de carácter personal** que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas. La información sobre documentos que contengan datos de esta naturaleza estarán reservados a las personas a que se refieran con las limitaciones y con los términos establecidos por la Ley.

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN

□ Art. 9 y ss. Decreto 129/2016:

- ▣ 1. La información que se facilite deberá ser clara, sucinta y de sencilla comprensión para la ciudadanía y estará a disposición de las personas con discapacidad en una modalidad facilitada por los medios y/o formatos adecuados, de manera que resulte accesible y comprensible.
- ▣ 2. La Xunta de Galicia impulsará la adopción de sistemas y metodologías que faciliten la comprensión de la información para las personas con discapacidad.

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN

□ Art. 9 y ss. Decreto 129/2016:

□ 3. En todo caso, la información facilitada:

- a) No entrañará una interpretación normativa, ni consideración jurídica o económica, sino que contendrá la determinación de conceptos, informaciones sobre las distintas opciones legales o consistirá en asistir en la cumplimentación de los anexos correspondientes.
- b) No se podrá invocar a efectos de interrupción o suspensión de plazos, caducidad o prescripción, ni servirá de instrumento formal de notificación en el expediente. No supondrá, en ningún caso, vinculación con los procedimientos administrativos.
- c) No originará derechos ni expectativas de derechos a favor de las personas solicitantes ni de terceras personas y tampoco podrá lesionar derechos ni intereses legítimos de las personas interesadas ni de otras personas

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN

- La información a la ciudadanía, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, se ofrecerá generalmente de modo inmediato, salvo que por la naturaleza y complejidad de la petición esta no pueda ser atendida en el momento en que se solicite, caso en que se facilitará con posterioridad, **en un plazo máximo de quince días**, por cualquiera de los medios habilitados al efecto.
- Si la información solicitada no es competencia del sector público autonómico, se dará traslado al órgano competente, en el supuesto de conocerse, y se dará cuenta a la persona solicitante. En caso de tratarse de una solicitud presencial, se indicará a la persona solicitante el órgano al que se deberá dirigir.

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La pirámide de medios y canales que emplean los Servicios de Atención al Ciudadano para acercar la Administración municipal al usuario son:



LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

- ▣ Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
 - Art. 14 a 19
- ▣ Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración
 - Art. 14 y 15
- ▣ Decreto 129/2016, de 15 de septiembre, por el que se regula la atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia
 - Art. 14 a 21

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración . Art. 14 y 15
 - ▣ Tienen la consideración de **SUGERENCIAS** todas aquellas **iniciativas y propuestas**, presentadas por **escrito** por cualquier persona física o jurídica, que tengan como **finalidad mejorar la organización y/o la calidad de los servicios prestados** por el sector público autonómico y, en especial, aquellas que puedan contribuir a **simplificar, reducir o eliminar trámites** en su relación con la Administración.
 - ▣ Tienen la consideración de **QUEJAS** los planteamientos presentadas por **escrito**, por cualquier persona física o jurídica, relativas a cualquier aspecto de **insatisfacción** sobre el funcionamiento de los servicios prestados por el sector público autonómico, especialmente **tardanzas, desatenciones o cualquier otra deficiencia en su actuación**, que contribuyan a incrementar los parámetros de eficacia, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios públicos.

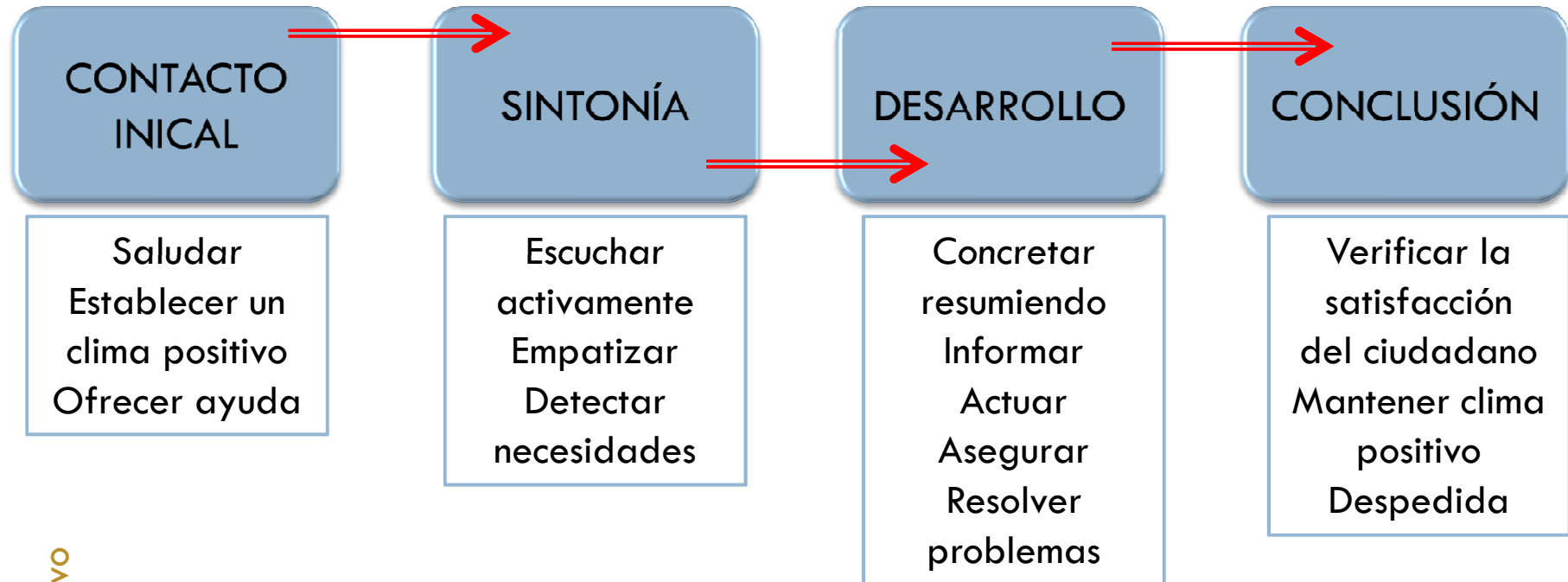
LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN PRESENCIAL

- La atención presencial implica una comunicación inmediata:
 - ▣ El empleado público y el ciudadano intercambian mensajes de manera continuada, utilizando, además, la comunicación corporal.
- Por este motivo, es fundamental que el proceso de atención se desarrolle de la manera más adecuada y efectiva posible.

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN PRESENCIAL



LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN PRESENCIAL

CONTACTO INICIAL

Saludar
Establecer un
clima positivo
Ofrecer ayuda

LA IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONAL
Y EL INTERÉS LEGÍTIMO, DEFINIRÁ EL
NIVEL DE INFORMACIÓN

El contacto inicial es clave para que el resto del proceso se desarrolle satisfactoriamente en un clima distendido.

- Partiendo de una imagen cuidada, tanto personal como del puesto de trabajo, damos la bienvenida al ciudadano con una sonrisa y le saludamos.
- Seguidamente, le acogemos amablemente, invitándole a tomar asiento, si procede, y, de manera cordial, le ofrecemos nuestra ayuda.

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN PRESENCIAL

SINTONÍA

Escuchar
activamente
Empatizar
Detectar
necesidades

A continuación, escuchamos activamente al ciudadano y, a ser posible, sin interrupciones, mostrando nuestra comprensión ante el problema planteado utilizando el lenguaje corporal, como por ejemplo asintiendo moviendo la cabeza, y reforzando con breves comentarios. En el caso de que el ciudadano se muestre preocupado o confuso, intentaremos tranquilizarle y ofrecer nuestra comprensión.

- Identificaremos las necesidades del ciudadano, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.
- Finalmente, repetiremos lo esencial del mensaje para verificar y mostrar que hemos entendido sus necesidades en un lenguaje accesible y preguntaremos si hay alguna cuestión más en la que podamos ayudarle.

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN PRESENCIAL

DESARROLLO

Concretar
resumiendo
Informar
Actuar
Asegurar
Resolver
problemas

Una vez concretada la necesidad, realizaremos las preguntas específicas sobre la materia y aclararemos los posibles aspectos confusos para proceder a ofrecer los datos que el ciudadano solicita, utilizando un lenguaje correcto pero asequible.

- Si el caso lo requiere, consultaremos con otras unidades para obtener la información necesaria.
- Agilizaremos los trámites precisos para ofrecer solución al problema comunicado, explicándoselos al ciudadano de una manera clara y sencilla.
- En el caso de no poder resolver la necesidad del ciudadano en el momento, intentaremos tranquilizarle ofreciendo nuestras disculpas y le explicaremos amablemente por qué no podemos satisfacer sus demandas, dándole soluciones alternativas.

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN PRESENCIAL

CONCLUSIÓN

Verificar la
satisfacción
del ciudadano
Mantener clima
positivo
Despedida

Al término de la atención, verificaremos la conformidad del ciudadano con el servicio recibido, resumiremos la información facilitada al ciudadano como solución a sus necesidades y comprobaremos su satisfacción con la atención recibida.

- Finalmente, nos despediremos, si es posible utilizando su nombre, de manera amable y cortés, quedando a su disposición para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar.

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN TELEFÓNICA

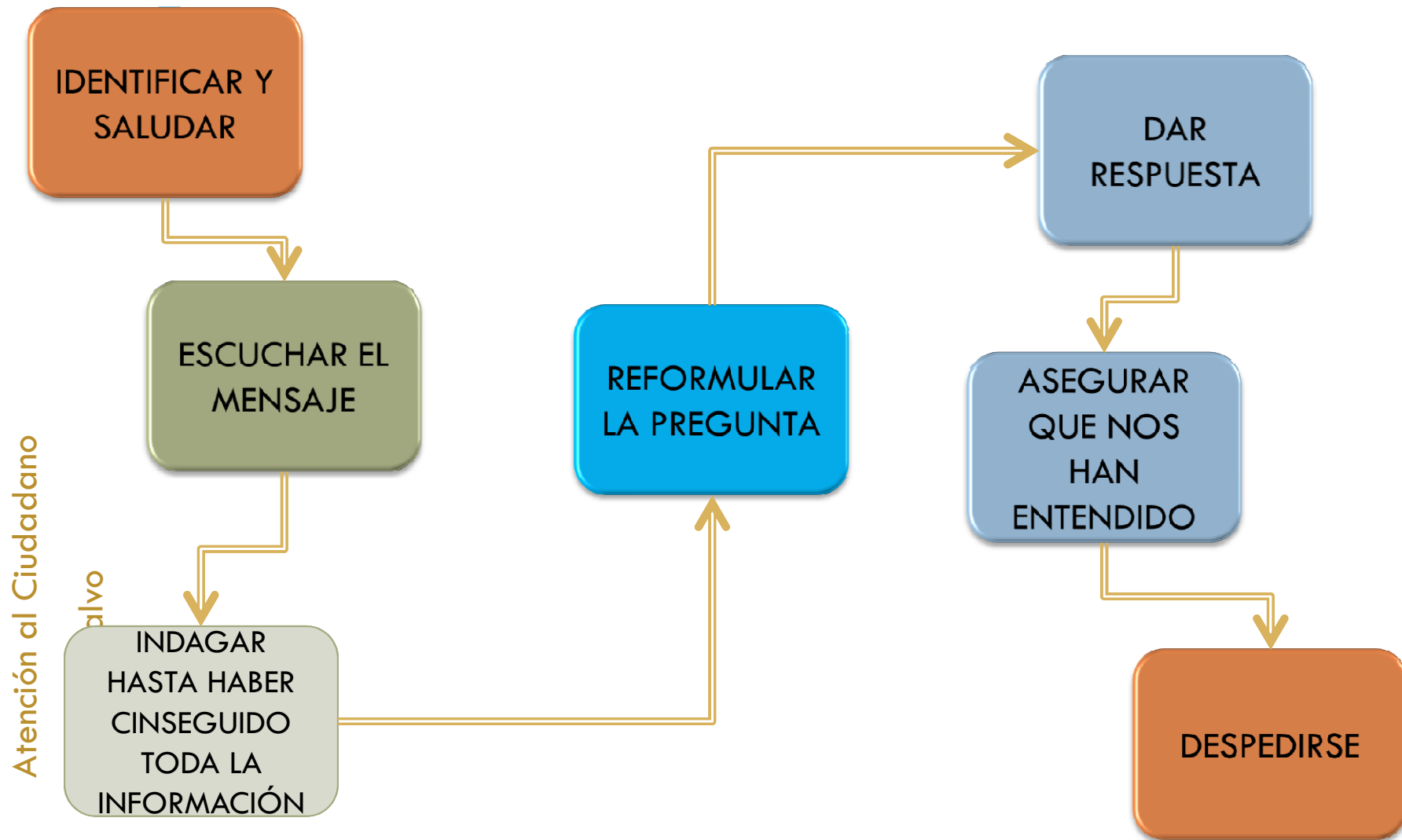
❑ La atención telefónica también tiene carácter inmediato. Sin embargo, la comunicación se realiza únicamente a través de la palabra, por lo que es primordial, no sólo el mensaje comunicado, sino la forma de comunicarlo y, sobre todo, nuestro tono de voz.

❑ Éste deberá adecuarse a las circunstancias de la conversación, vocalizando y a una velocidad menor que si se tratara de una atención presencial.

La secuencia de atención telefónica al ciudadano se lleva a cabo en las siguientes fases:

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN TELEFÓNICA



LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN TELEFÓNICA

IDENTIFICAR Y SALUDAR

Al igual que ocurre en la atención presencial, el contacto inicial con el ciudadano puede marcar el resto de la conversación telefónica. Por este motivo, presentarse correctamente es fundamental para causar una buena primera impresión al ciudadano.

ESCUCHAR EL MENSAJE

Escucharemos con interés y sin interrupciones al interlocutor hasta que finalice la formulación de su consulta, sin anticiparnos ni presuponer lo que va a decir. Una vez que ha terminado de hablar, nos cercioraremos de haberle entendido resumiendo la información que nos ha transmitido y mostrando nuestra comprensión del problema utilizando breves comentarios.

INDAGAR HASTA HABER CINSEGUIDO TODA LA INFORMACIÓN

Si el mensaje transmitido por el ciudadano no ha quedado suficientemente claro, será necesario realizar una serie de preguntas para obtener la información hasta llegar a identificar con claridad su problema.

REFORMULAR LA PREGUNTA

Para asegurarnos de que hemos comprendido correctamente la problemática y eliminar posibles errores de comprensión, demostraremos al ciudadano que le hemos escuchado y entendido reformulando su pregunta con nuestras propias palabras y haciendo una síntesis de los datos obtenidos.

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN TELEFÓNICA

DAR RESPUESTA

Una vez entendida la consulta, transmitiremos la información que nos solicita el interlocutor de la manera más clara posible.

Nuestra respuesta debe ser concisa e inteligible para el ciudadano, formulada en un lenguaje sencillo y adaptada a su nivel cultural. En el caso de tener que utilizar términos técnicos en nuestra explicación, deberemos aclarar previamente su significado.

ASEGURAR QUE NOS HAN ENTENDIDO

Preguntaremos si existe alguna duda o cuestión que considere deba ser aclarada y le haremos partícipe de las conclusiones de la consulta.

Finalmente, repetiremos o aclararemos aquellos puntos que nos sean requeridos o que consideremos que deben de ser especificados de nuevo.

En el caso de no poder dar una respuesta adecuada al ciudadano, le facilitaremos el contacto de una persona que sí pueda hacerlo.

DESPEDIRSE

La última imagen que el ciudadano se lleva del servicio recibido se produce durante la despedida. Por ello, es importante recordar que cualquier mal detalle producido durante esta fase puede estropear la buena impresión que el ciudadano pueda tener de nosotros, fruto de nuestro buen trabajo desarrollado durante toda la conversación.

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN TELEFÓNICA

INTENTAR

Utilizar un tono de voz suave y sosegado, al mismo tiempo que seguro y convincente.

Adaptar el nivel de nuestro lenguaje al de la persona con la que estamos hablando, con el fin de que nos entienda.

Hablar empleando términos positivos para empatizar con nuestro interlocutor y evitar los negativos.

Sonreír mientras dure la comunicación, ya que se nota en el tono de la voz.

EVITAR

Hacer esperar al ciudadano en el teléfono, tanto antes de que el empleado coja el teléfono como durante la llamada. Si este último caso fuese inevitable, al menos explicar la causa y disculparse.

Hablar deprisa, no vocalizando correctamente y omitiendo palabras.

El silencio total mientras escuchamos los problemas del ciudadano, no haciendo uso de frases cortas que le confirmen que estamos escuchado y comprendiendo su mensaje.

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

❑ NORMAS COMUNES A TODOS LOS MENSAJES DE CORREO ELECTRÓNICO.

❑ El Correo Electrónico ha de reunir las siguientes **características**:

❑ Breve.

❑ Conciso.

❑ Claridad de exposición.

❑ Limpieza de lectura:

❑ Frases cortas

❑ Párrafos separados

❑ Espacios intercalados.

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

Mensajes de correo a ciudadanos:

Encabezado: Servicio Provincial de

Servicio o Unidad. (no nombre, ni cargo)

A/A Persona a la que se dirige o contesta. Nombre y apellidos.

Texto: «En relación a...», «En contestación a...»

Le informo...

Ideas claras, párrafos separados y breves.

« Su solicitud... ya ha sido tramitada»

«Se encuentra al corriente...

Fin: Sin saludo.

Si tiene alguna duda puede contactar con este Servicio a través de los siguientes canales

Pie de página:

Servicio Provincial de Gestión y Recaudación.

Servicio o Unidad.

Telef. ... Fax. ... Correo Electrónico

Atención al Ciudadano
Rogelio Calvo

APLICACIÓN GGT - AYUNTAMIENTOS



Atención al Ciudadano


Rogelio Calvo

→ gtt

BIENVENIDO
A LA APLICACIÓN TRIBUTARIA

Contraseña

  → gtt

 Información de configuración y seguridad

❖ **Buscador**

Último acceso a la aplicación
Su último acceso a la aplicación se realizó el

Personas

Valores ▼

Objetos tributarios ▼

Expedientes

Expedientes de tráfico ▼

Apellidos y nombre  (Cualquier parte del campo)

Id. fiscal

Buscar

Atención al Ciudadano

Rogelio Calvo

Tributos

IAE

- > Beneficios fiscales
- > Tipos impositivos

IVTNU

- > Beneficios fiscales
- > Tipos impositivos

TASAS Y PRECIOS P

- > Beneficios fiscales
- > Tarifas
- > Búsquedas
- > Ficheros
- > Otros

fico ▾

Buscar

Justificación	Tipo	Activo	Fecha efectos	Nivel competencia	Tipo cálculo	% Ejercicio 1
Cooperativas, Ley 20/1990	General	CO	01/01/2003	Objeto Tributario	Fijo	95
Inicio actividad profesional (5años), art 88,1b) TRLHL	General	AP	01/01/2003	Objeto Tributario	Fijo	50
Transporte por carretera	General	TC	01/01/2003	Objeto Tributario	Fijo	50
Personas físicas, art 82,1 c)	Exención	PF	01/01/2003	Objeto Tributario	Fijo	100
Art. 82,1 e) TRLHL	Exención	E8	01/01/2003	Objeto Tributario	Fijo	100
Art. 82,1 f) TRLHL	Exención	F8	01/01/2003	Objeto Tributario	Fijo	100
Inicio de actividad (2años), art 82,1 b) TRLHL	Exención	IA	01/01/2003	Objeto Tributario	Fijo	100
INCN < 1,000,000	Exención	IN	01/01/2003	Objeto Tributario	Fijo	100
Ley 49/2002 Entidades sin fines lucrativos	Exención	FL	01/01/2003	Objeto Tributario	Fijo	100
Exención tratados internac, art 82.1 h) RDL 2/2004	Exención	TI	01/01/2003	Objeto Tributario	Fijo	100
TRLHL artículo 82.1.d)	Exención	ID	01/01/2004	Objeto Tributario	Fijo	100
Art. 83,1 C	Exención	ED	01/01/2003	Objeto Tributario	Fijo	100
Actividades declaradas de interés o utilidad municipal (art. 88.2 e) TRLHL)	Municipal	AI	01/01/2013	Objeto Tributario	Fijo	95
TRLHL art. 82.1. g. (Cruz Roja Española)	Exención	CR	09/03/2004	Objeto Tributario	Fijo	100

Atención al Ciudadano

Rogelio Calvo

Personas

Valores ▾

Objetos tributarios ▾

Expedientes

Expedientes de tráfico ▾

Apellidos y nombre ☐ (Cualquier parte del campo)

Id. fiscal

Buscar

Buscador

❖ Buscador

Último acceso a la aplicación

Su último acceso a la aplicación se realizó el 29/05/2018 18:13:11

Personas

Valores ▼

Objetos tributarios ▼

Expedientes

Expedientes de tráfico ▼

Apellidos y nombre

Definitivos
Temporales

Indicar parte del campo)

Id. fiscal

Buscar

Tributos

Buscador

❖ Buscador

Personas

Valores ▾

Objetos tributarios ▾

Expedientes

Expedientes de tráfico ▾

Identificador de valor

Número fijo

Subcargos

Apellidos y nombre

Polígono

Parcela

Municipio

TEO

Concepto

| ▾

- OTROS INGRESOS DIVERSOS (COST
- ACTIVIDADES ECONOMICAS
- APORTAC PLAN 2000 DEPORTES
- APORTAC PLAN AREAS OCIO/PISCIN
- APORTAC PLAN VIAS PROVINCIAIS
- BIENES INMUEBLES RUSTICA
- BIENES INMUEBLES URBANA

Buscar

❖ **Buscador**

Personas

Valores ▾

Objetos tributarios ▾

Expedientes

Expedientes de tráfico ▾

Tipo de valor temporal

Todos



Todos

Auto liquidaciones

Liquidaciones pendientes aprobación

Estado del valor temporal

Todos



Identificador temporal del valor

Referencia catastral

Nombre del contribuyente



Número de justificante C60.3

☐ Usuarios

☐ Cuadrado Saavedra Alejandra (a0170018)

☐ Alberto Ares Germil (44827729)

☐ Alberto García Pouso (a0720009)

☐ Alberto Mallo Mallo (a0610008)

☐ Alberto Pazos Mendez (32791405)

☐ Municipio/Entidad

☒ TEO (15083)

☐ Conceptos

☐ OTROS INGRESOS DIVERSOS (COST (OS)

☐ ACTIVIDADES ECONOMICAS (1A)

☐ APORTAC PLAN 2000 DEPORTES (P2)

☐ APORTAC PLAN AREAS OCIO/PISCIN (PA)

☐ APORTAC PLAN VIAS PROVINCIAIS (PV)

☐ Oficinas

☐ ADMIGESCOR 03 S.L. (3559)

☐ ADVCEX S.L. (3529)

☐ AGE ASESORES SL (9909)

☐ ALVAREZ CAÑADAS, MARGARITA (9921)

☐ ALVAREZ REAL S.L. (3566)

Fecha desde




Fecha hasta



Buscar

❖ **Buscador**

Personas	Valores ▾	Objetos tributarios ▾	Expedientes	Expedientes de tráfico ▾
Apellidos y nombre 				
<input type="text"/>		<div>IBI IAE IVTM TTPP</div>	<input type="text"/>	<div>Id. fiscal</div> <input type="text"/>
<div>Buscar</div>				

Atención al Ciudadano

Rogelio Calvo

ELEMENTOS ESTRUCTURALES DEL TRIBUTO

OBJETO TRIBUTARIO

Bien o actividad en el cual recae un hecho imponible, fijado por la Ley, y que origina el nacimiento de una obligación de contribuir.

Según la definición que se le da en el Artículo 20 de la Ley General Tributaria: “el hecho imponible es el presupuesto fijado por la Ley, para configurar cada tributo y cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria principal”.

Personas

Valores ▾

Objetos tributarios ▾

Expedientes

Expedientes de tráfico ▾

Número fijo

Referencia catastral

Apellidos y nombre

Identificador fiscal

Literal de la vía

Número de policía

Finca registral

IDUFIR

Expediente DGC

Entidad Año DGC

Polígono

Parcela

Municipio

Naturaleza bien inmueble

Buscar

Atención al Ciudadano

Rogelio Calvo

Tributos

Buscador

❖ Buscador

IAE

Último acceso a la aplicación

Su último acceso a la aplicación se realizó el 07/09/2018 12:35:43

Personas

Valores ▾

Objetos tributarios ▾

Expedientes

Expedientes de tráfico ▾

Referencia censal

Apellidos y nombre

Id. fiscal

Municipio

TEO - 15083



Literal de la vía (búsqueda por cvp)



Literal de la vía

Comienzo del campo



Número

Bloque

Escalera

Planta

Puerta

Buscar

Atención al Ciudadano

Rogelio Calvo

Tributos

Buscador

❖ Buscador



último acceso a la aplicación

Su último acceso a la aplicación se realizó el 07/09/2018 12:35:43

Personas

Valores ▾

Objetos tributarios ▾

Expedientes

Expedientes de tráfico ▾

Matrícula

Bastidor

Apellidos y nombre

Id. fiscal

Municipio

TEO

▾

Buscar

Atención al Ciudadano

Rogelio Calvo

Tributos

Buscador

❖ Buscador

TTTPP

Último acceso a la aplicación

Su último acceso a la aplicación se realizó el 07/09/2018 12:35:43

Personas

Valores ▼

Objetos tributarios ▼

Expedientes

Expedientes de tráfico ▼

Número fijo

Orden

Referencia censal

Referencia catastral

Id. fiscal

Apellidos y nombre

Municipio

Concepto

Subconcepto

Contador

Tipo contador

Literal de la vía

Número

Bloque

Escalera

Planta

Puerta

Parcela

Mano

Atención al Ciudadano

Rogelio Calvo

Buscar

❖ **Buscador**

Último acceso a la aplicación

Su último acceso a la aplicación se realizó el 07/09/2018 12:35:43

Personas

Valores ▾

Objetos tributarios ▾

Expedientes

Expedientes de tráfico ▾

Apellidos y nombre



Id. fiscal



☐ Tipo persona

☐ Presentador

☐ Sujeto pasivo

Buscar

Atención al Ciudadano

Rogelio Calvo

Buscador

❖ Buscador

Último acceso a la aplicación

Su último acceso a la aplicación se realizó el 07/09/2018 12:35:43

Personas

Valores ▾

Objetos tributarios ▾

Expedientes

Expedientes de tráfico ▾

Apellidos y nombre



(Cualquier parte del campo)

Individual
Colectivo

Buscar

Atención al Ciudadano

Rogelio Calvo

Datos Documentos (2) Actuaciones Información contable

- Datos

Número de expediente 11966/2018	Fecha y oficina de alta 20/08/2018 - 9950 - UNIDAD DE SANCCIONES DE TRÁFICO	Unidad responsable Área tributaria
Estado	Oficina propietaria	Tipo
Finalizado	9950 - UNIDAD DE SANCCIONES DE TRÁFICO	24- Expedientes Tráfico
Municipio		Subtipo
TEO		OR- Ordinario

Núm. y fecha registro general de entrada	Clase y origen del alta Individual - De oficio
--	---

- Intervinientes

Infractor FREI		
-------------------	--	--

Datos de comunicación CL	Origen dirección DGTSP
-----------------------------	---------------------------

- Infracción

Núm. boletín 139140	Denuncia/tipo infracción Obligatoria/	Tipo Agente/Agente 1/sección Policía Local / 2
Origen boletín Alta Manual DGT	Referencia C60.3 0357001391407	Tipo Agente/Agente 2/sección Policía Local / 2

Norma infringida 170.-58.-CIR	Hecho denunciado Entrar en zona excluida da circulación enmarcada con línea continua, sen razón xustificada (marcas blancas transversais)	Calificación Leve
Fecha y hora 14/05/2018 10:50	Lugar 1	Puntos 0
Matrícula	Marca y modelo TOYOTA	Tipo vehículo Turismo.

Fecha prescripción	Fecha caducidad	Último día con reducción
--------------------	-----------------	--------------------------

Importe infracción	Importe incrementado	Reducción	Cobrado	Importe a ingresar
80,00		40,00	40,00	0,00

- Información

Valores asociados (1)	Última referencia generada
20183515083ML	18017138657

- Tramitación

Rogelio Calvo

[illegible]



➤ Información integral de la persona

Datos

Expedientes (21/31/52)

➤ Datos personales

DEPUTACION PROVINCIAL DA CORUÑA

P 1500000C

Personalidad Jurídica

Clasificación

No apremiable

Bandeja

Lote

➤ Datos de contacto (Modificado: 25/02/2013)

Idioma Gallego

(Últ. grab.: 25/02/2013)

Teléfono

Sin teléfono

Email

Sin email

Fax

Sin Fax

Dirección postal (Últ. grab.: 06/03/2017) (No codificada)
AV PORTO DA CORUÑA 2 - 15003 - CORUÑA, A - CORUÑA (A)

Último resultado notificación

Firmada por Acuse/Entregado - 29/06/2018

Otras direcciones

➤ Cuenta tributaria

	Nº valores	Deuda total	Cobrado total				Bajas principal	A ingresar
			Cobrado	Ingresos a cuenta	Total			
Total	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

➤ Información histórica

Ate
Roq

Tributos	Valores	Notificaciones	Expedientes	Ejecutiva	Dirección	Contabilidad	Multas	O
----------	---------	----------------	-------------	-----------	-----------	--------------	--------	---

Búsqueda por ... > Relación de personas... > Detalle de la person... > Relación de valores > Información de la li...

❖ Información de la liquidación 20123515014IR02L000007

Datos	Ampliación de datos	Histórico
-------	---------------------	-----------

→ Datos	
Contribuyente	
DEPUTACION PROVINCIAL DA CORUÑA	P 1500000C
Sujeto pasivo	
DIPUTACION DE LA CORUÑA	P 1500000C

Atención al Ciudadano
Rogelio Calvo

Id. fiscal		Apellidos y nombre
P 1500000C		DEPUTACION DA CORUÑA
P 1500000C		DEPUTACION DA CORUÑA
* 4555872		DEPUTACION PROVINCIAL A CORUÑA
P 1500000C		DEPUTACION PROVINCIAL DA CORUÑA
P 1500000C		DEPUTACION PROVINCIAL DA CORUÑA
P 1500000C		DEPUTACION PROVINCIAL DA CORUÑA
P 1500000C		DEPUTACION PROVINCIAL DA CORUÑA
P 1500000C		DEPUTACION PROVINCIAL DA CORUÑA
P 1500000C		DEPUTACION PROVINCIAL DA CORUÑA
P 1500000C		DEPUTACION PROVINCIAL DA CORUÑA
P 1500000C		DEPUTACION PROVINCIAL DA CORUÑA
* 4547885		DEPUTACION PROVINCIAL DE A CORUÑA
P 1500000		DIPUTACION A CORUA
P 1500000C		DIPUTACION DE A CORUÑA
P 1500000C		DIPUTACION DE A CORUÑA
P 1500000C		DIPUTACION DE LA CORUÑA
P 1500000C		DIPUTACION DE LA CORUÑA

❖ Información integral de la persona



Datos	0. tributarios (5)	Valores (6/0/0)	Expedientes (0/0/0)	Bienes (2) relaciones (0)	Documentos (0)	Asistencias (1)	Notas (1)
-------	--------------------	-----------------	---------------------	---------------------------	----------------	-----------------	-----------

+ Datos personales

MARIA	Clasificación	Bandeja
Personalidad Física		lote

+ Datos de contacto (Modificado: 13/10/2008)

Idioma Gallego	Teléfono (NA)	Email	Fax
(últ. grab.: 13/10/2008)		<input checked="" type="checkbox"/> Sin email	<input checked="" type="checkbox"/> Sin Fax

Dirección postal (últ. grab.: 19/05/2009) (No codificada)	Último resultado notificación	Otras direcciones
LG · TEO - CORUNA, A	Firmada por Aulse/Entregado - 21/06/2018	

+ Cuenta tributaria

⚠️ Domiciliar ➡ Liquidar

	Nº valores	Deuda total	Cobrado total			Bajas principal	A ingresar
			Cobrado	Ingresos a cuenta	Total		
Rechtos	3	446,19	446,19	0,00	446,19	0,00	0,00
Ejecutiva en expediente	1	45,35	45,35	0,00	45,35	0,00	0,00
Total	4	491,54	491,54	0,00	491,54	0,00	0,00
Derechos de devolución	4						10,20
Saldo	4						-10,20
Valores provisionales							
Rechtos pendientes de aprobación	2	378,19					

🕒 Información histórica

20123515055IU02L000007

2012/35/15055/IU/02/L/000007

EJERCICIO: 2012

ORGANISMO: 35

ENTIDAD EMISORA: 15055

CONCEPTO: IU

CÓDIGO INTERNO: 02

TIPO DE VALOR: L

NÚMERO DE VALOR: 000007

COD_CONC	DESCR_CONC	DESCRL_CONC
AA	AGUA Y ALCANTARILLADO	DEL SUMINISTRO DE AGUA Y SERVICIO ALCANTARILLADO
AB	BASURA Y ALCANTARILLADO	DE RECOGIDA DE BASURA Y ALCANTARILLADO
AG	AGUA Y BASURA	DEL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE Y RECOGIDA BASURA
AH	ASISTENCIA HOSPITALARIA	DE ASISTENCIA HOSPITALARIA
AI	SUBMIN AUGA (INDUST)	SUBMIN AUGA (INDUST)
BA	BASURA	DE LA TASA DE RECOGIDA DE BASURA
BB	BALSA RIEGO LAGUNA ALFARO83126	BALSA RIEGO LAGUNA ALFARO83126
BC	BASURA Y CANALONES	DE RECOGIDA DE BASURA Y UTILIZACIÓN DE CANALONES
BD	BASURA DOMICILIARIA	DE BASURA DOMICILIARIA
BI	IBI CARACTERISTICAS ESPECIALES	IBI CARACTERISTICAS ESPECIALES
BM	COCHE IMPULSOR	COCHE IMPULSOR
BN	APROV. BIENES COMUNALES	APROVECHAMIENTO BIENES COMUNALES
BO	TAXA PUBLICACION ANUNCIOS BOP	TAXA PUBLICACION ANUNCIOS BOP
BP	PRECIO PÚBLICO SUSCRIPCIÓN Y V	PRECIO PÚBLICO SUSCRIPCIÓN Y VENTA BOP
BS	BODAS	BODAS
BT	TASA POR SUSCRIPCIÓN Y VENTA B	TTASA POR SUSCRIPCIÓN Y VENTA BOP
BU	TARJETAS BONO BUS	DE TARJETAS BONO BUS
BX	BASURA (I)	TASA POR RECOGIDA DE BASURA (I)

COD_CONC	DESCR_CONC	DESCRL_CONC
AL	ALCANTARILLADO	DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO
AN	ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO	ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
BI	IBI CARACTERISTICAS ESPECIALES	IBI CARACTERISTICAS ESPECIALES
CE	CONTRIBUCIONS ESPECIAIS	CONTRIBUCIONS ESPECIAIS
DE	EXP DOC,ACT ADM Y DCHOS EXAMEN	EXPEDICIÓN DE DOCS, ACT ADMINISTR Y DCHOS EXAMEN
EA	ESCAPARATES Y ANUNCIOS	DE ESCAPARATES Y ANUNCIOS
EV	ENTRADA DE VEHÍCULOS	DE ENTRADA DE VEHÍCULOS
IA	ACTIVIDADES ECONOMICAS	DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS
IO	IMPUESTO SOBRE CONST.INST.OBRA	DE IMPUESTO SOBRE CONSTRUCCIONES, INSTALACIONES Y OBRAS
IR	BIENES INMUEBLES RUSTICA	DEL IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES - NAT. RÚSTICA
IT	INFRACCION NORMATIVA TRAFICO	INFRACCION NORMATIVA TRAFICO
IU	BIENES INMUEBLES URBANA	DEL IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES - NAT. URBANA
IV	IMPUESTO VEHICULOS	DEL IMPUESTO SOBRE VEHÍCULOS
ML	MULTAS DE TRAFICO	SANCIONES DE TRÁFICO MUNICIPALES
RV	TAXA RETIRADA VEHICULOS	TAXA RETIRADA VEHICULOS
SM	MULTAS E SANCIONS MUNICIPAIS	MULTAS E SANCIONS MUNICIPAIS
TM	TASAS MUNICIPALES	TASAS MUNICIPALES
VD	VADOS PERMANENTES	DE VADOS PERMANENTES
VT	INCREMENTO VALOR TERRENOS URB.	IMPUESTO SOBRE EL INCREMENTO DEL VALOR DE LOS TERRENOS DE NATURALEZA URBANA

Atención al Ciudadano

Rogelio Calvo

COD_TVAL	DESCR_TVAL
A	Autoliquidación
C	Certificación
L	Liquidación
R	Recibo

20123515055IU02L000007

2012/35/15055/IU/02/L/000007

EJERCICIO: 2012 - AÑO

ORGANISMO: 35 – DIPUTACIÓN DE A CORUÑA

ENTIDAD EMISORA: 15055 – AYUT. NARÓN

CONCEPTO: IU – IBI (URBANA)

CÓDIGO INTERNO: 02

TIPO DE VALOR: L - LIQUIDACIÓN

NÚMERO DE VALOR: 000007

Información del valor

Datos

Historio

Datos

Contribuyente

Sujeto pasivo

*

LG I

; - TEO - CORUÑA (A)
RUÑA

201235150831U

TEO

BIENES INMUEBLES URBANA

Ejercicio - Período 2012 - ANUAL

Ref. externa
Número fijo 32386278
Ref. catastral 000:
Referencia C60.3

Objeto tributario LG
Dirección objeto tributario
Oficina tributaria OFICINA DE SANTIAGO

Inicio - Fin de voluntaria 17/09/2012 - 20/11/2012

Notificación prov. apremio 05/06/2013 Boletín

Fecha prescripción 10/11/2021

Información

Relaciones

Expediente de gestión

Expediente de ejecutiva 2010EX935027821

Objeto Tributario Bien inmueble

Consulta a DGC

Referencia Catastral Val.Suelo Val.Construc. Val.Catastral Total
000: 950,58 67,467,95 68,418,53
Año Val. Año Rev. Uso Base liquidable Tipo(*) Cuota Integra
2012 1994 V 68,418,53 0,5000 342,09
\$ Part.Indiv. Bonificación C.Liq.Participada
100,00 0,00 342,09

(*) Datos para cálculo tipo aplicado según RDL 20/2011:
Tipo ordenanza 2011: 0,4400 Tipo ordenanza 2012: 0,4400 Incremento: 0,0600
Año aprobación pormenor: 1993

Deuda tributaria

Principal	Recargo (20 %)	Intereses	Costas	Total	Cobrado	Importe a ingresar
342,09	68,42	84,97	0,00	495,48	0,00	495,48

Situación

Situación actual	Fecha situación	Domiciliación periódica	Otras domiciliaciones	Última referencia de pago	Fecha de caducidad
Ejecutiva Pendiente Notificado	05/06/2013			170141	20/06/2017

» Información del valor

Datos

Ampliación de datos

Histórico

→ Datos

Contribuyente	33		
Sujeto pasivo	33:		TEO - CORUÑA (A)
PEREZ			- TEO - CORUÑA (A)
2017			
TEO	Ref. externa		Objeto tributario SUP: 25.870 m2
BIENES INMUEBLES RUSTICA	Número fijo		Dirección objeto tributario
Ejercicio - Período 2017 - ANUAL	Ref. catastral		Oficina tributaria OFICINA DE SANTIAGO
	Referencia C60.3		

Inicio - Fin de voluntaria 19/09/2017 - 20/11/2017

Notificación prov. apremio

Fecha prescripción 21/10/2021

→ Información

Relaciones	Exercicio 2017	Tipo	0.3000						
Expediente de gestión	Referencia catastral	VC/B Imp.	B Liq	% Part.	Im.Bonif	C Líquida			
Expediente de ejecutiva	15083A514006750000KI	872,13	872,13	100	0,00	2,62			
	15083B508004930000S7	587,95	587,95	100	0,00	1,76			
	15083A514013970000KU	434,69	434,69	100	0,00	1,30			
	15083B508006290000SY	402,74	402,74	100	0,00	1,21			
Objeto Tributario Bien inmueble	15083A514013460000KI	129,85	129,85	100	0,00	0,39			
	Resto Parcelas:	VC/B Imp.	B Liq	C Integra	Im.Bonif	C Líquida			
		173,63	173,63	0,52	0,00	0,52			
	Total 9 Parcelas:	VC/B Imp.	B Liq	C Integra	Im.Bonif	C Líquida			
		2.600,99	2.600,99	7,80	0,00	7,80			
	Debe. final:								

→ Deuda tributaria

Principal	Recargo (0 %)	Intereses	Costas	Total	Cobrado
7,80	0,00	0,00	0,00	7,80	7,80

→ Situación

Situación actual	Fecha situación	Domiciliación periódica	Otras domiciliaciones	Última referencia de pago
Voluntaria Cobrado Domiciliación	21/12/2017			170258760242

000186 - ATENDIDA

DETALLE DAS PARCELAS

Referencia Catastral	Políg.Parc.	Paraxe	Superficie (m2)	Valor	Base Liq.	Cota Int.	Bonif (%)	Cota Liq.
Titulares catastrais			Sup. construída catastral	V. Bonificado	% Titularidade			
150		PEREZ	8.403	872,13	872,13	2,62	0,00	2,62
			0		0,00			
PE)8G)		PR	100 %			
150		PEREZ	1.252	129,85	129,85	0,39	0,00	0,39
			0		0,00			
PE)8G)		PR	100 %			
150		PEREZ	83	8,52	8,52	0,03	0,00	0,03
			0		0,00			
PE)8G)		PR	100 %			
150		PEREZ A	4.189	434,69	434,69	1,30	0,00	1,30
			0		0,00			
PE)8G)		PR	100 %			
150		PEREZ O	4.742	53,86	53,86	0,16	0,00	0,16
			0		0,00			
PE)8G)		PR	100 %			
150		PEREZ A	2.333	26,46	26,46	0,08	0,00	0,08
			0		0,00			
PE)8G)		PR	100 %			
PE)8G)		PR	100 %			

❖ Información integral de la persona

Datos

O. tributarios (11)

Valores (2/0/0)

Expedientes (0/0/0)

→ Datos personales

❖ Información integral de la persona

Datos

O. tributarios (11)

Valores (2/0/0)

Expedientes (0/0/0)

→ Objetos tributarios	
Concepto	Alta
Bienes inmuebles naturaleza urbana	1
Bienes inmuebles naturaleza rústica	10
Bienes inmuebles características especiales	0
Actividades	0
Vehículos	0
Tasas y precios públicos	0

❖ Relación de bienes inmuebles de rústica

Municipio	Id. fiscal	Vía						
Ref. catastral	Titular principal actual	Nº	BQ	ES	PL	PU	U	S

Atención al Ciudadan
 Rogelio Calvo



Información del bien inmueble

Datos

Titulares (1) (100%)

Histórico

Expediente de gestión (0/0/0)

Documentos (0)

- Datos del bien inmueble

Referencia catastral	-	Zona, polígono, parcela y paraje	Finca registral ///
Número fijo		Distrito munic. 1	Tomo, libro, folio //
Clase Rústico		Foto fachada N	Nº IDUFR
Municipio 15083 - TEO			Nº id. ajto. / Nº orden escritura /
Cód. munic. agregac.	0		

Dirección del bien inmueble Nº 0000 , " Puerta ,", Cód. postal 0,

Cód. vía 00000

- Datos físico económicos

Año valores	2018	Valor suelo	0,00	Valor base	0,00	Sup. total construida (m²)	0
Año revisión total	1994	Valor construcción	0,00	Procedencia VB - Base Liquidable anterior		Sup. total suelo (m²)	8.403
Año revisión parcial	1994	Valor catastral	872,13	VC bonif. Rústico	0,00	Año antigüedad	
Coef. propiedad (bien inmueble)	100	Base imponible	0,00	Clave bonif. rústica		Tipo propiedad	
Uso Z - Agrario		Base liquidable	872,13	Periodo vigencia reducción	0		

+ Datos valoración

- Datos titularidad

➔ Bienes inmuebles en el municipio(10)

Relación de bienes inmuebles

Número fijo

Q

 Imprimir

1 Siguiente →

	Referencia catastral		Dirección del bien Ir:-----				Tít.				
Municipio	Núm. fijo	Clase	Nombre de la vía				N.1	BL	ES	PL	PU

RELACIÓN DOS BENS INMOBLES DE NATURZA RÚSTICA

Página 01 de 6

CONTRIBUINTE: PEREZ3203908G

MUNICIPIO : TEODATA : 13/09/2018

REFERENCIA CATASTRAL	POLIGONO	PARCELA	SUPERFICIE (m2)	BASE IMP/VALOR	%PARTICIPACIÓN
15083A5			8.403	872.13	100%
15083A5			1.252	129.85	100%
15083A5			83	8.52	100%
15083A5			4.189	434.69	100%
15083A5			2.000	161.91	100%
15083A5			4.742	53.86	100%
15083A5			2.333	26.46	100%
15083B5			2.978	587.95	100%
15083B5			1.460	402.74	100%
15083B5			430	84.79	100%

TOTAL SUPERFICIE (m2)

TOTAL VALOR

Atención al Ciudadano
Rogelio Calvo



APLICACIÓN GGT - GESTORÍAS

GTT- GESTORÍAS

- ♦ SOLICITUD: A través del Colegio oficial.
- ♦ TRAMITACIÓN DEL ALTA:
 - ♦ Usuario
 - ♦ Permisos



ACCESO A LA APLICACIÓN GTT:

Sólo una opción de menú: Valores/Alta, con dos posibilidades:

GTT- GESTORÍAS

-Primera:

-Cálculo y Generación de valores/Autoliquidaciones/Alta on line IVTM:

gtt ?> gtt (35) - A Coruña (Deputaci... x

No es seguro | 69.52.17.178:711/Get.ashx

Aplicaciones gtt GTT - NI gtt GTT - Clásica gtt Presentación Ames gtt Ames NI Sede Electrónica del

A Coruña (Deputación) 9986 OFICINA GENERAL GESTORIAS Usuario: a0000006 Usuario Modelo Gestorias NI

Valores

Cálculo y generación...

→ Cálculo y generación de valores

Autoliquidaciones

Alta online - IVTM

→ Información de la persona

Id. fiscal(*)
Primer apellido
Segundo apellido
Nombre / razón social(*)
Teléfono
Núm. justificante C60.3

Provincia(*)
A CORUÑA

Municipio(*)

Entidad local menor

Cod. postal

Sigla(*)
CL

Vía(*)

Núm. (*)

Esc.

Planta

Puerta

→ Información del vehículo

Municipio de tributación(*)
ABEGONDO

Marca y modelo(*)

Núm. de bastidor(*)

Clase de vehículo(*)

Clasificación por utilización
0.-Sin especificar.

Tipo(*)

Potencia fiscal CVF

Cilindrada (c.c.)

Num. plazas

Num. plazas máx.

M.M.A.(Kg)

Tara (Kg)

Carga útil (Kg)

Calcular

→ Información económica

Fecha operación(*)
26/09/2018

Núm. trimestres

Total a pagar

Grabar

gtt

Mostrar todo x

Proc. Generaciónpdf Hoja Diaria por Ge...pdf

ES 10:10 26/09/2018

Atención al Ciudadano

Rosalio Calvo

GTT- GESTORÍAS

**-Segunda: Búsquedas/Gestión On Line –IVTM-, con dos Posibilidades:
1ª opción: Consulta hoja diaria por gestoría del IVTM:**

The screenshot shows a web browser window with the GTT application. The address bar shows the URL 69.52.17.178:711/Get.ashx. The page header includes the text 'A Coruña (Deputación) 9986 OFICINA GENERICA GESTORIAS' and the user information 'Usuario: a0000006 Usuario Modelo Gestorias NI'. Below the header, there is a section titled 'Buscador de autoliquidaciones realizadas en gestorías'. Under this section, there is a dropdown menu labeled 'Gestión online - IVTM'. Below the dropdown, there is a section titled 'Consulta hoja diaria por gestoría del IVTM'. This section contains a form with the following fields: 'Gestoría(*)' with a dropdown menu showing '000 - Consulta todas las gestorías', 'Fecha desde(*)' with a date picker showing '24/09/2018', and 'Fecha hasta' with a date picker showing '26/09/2018'. A 'Buscar' button is located at the bottom right of the form.

Atención al Ciudadano
Rogelio Calvo



GTT- GESTORÍAS

- Segunda: Búsquedas/Gestión On Line –IVTM-, con dos Posibilidades:
 - 1ª opción: Consulta hoja diaria por gestoría del IVTM:
- Buscar

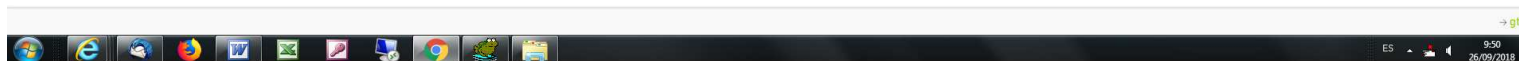


Buscador de autoliqui... > Estadísticas de gest...

→ Estadísticas de gestión online de 24/09/2018 a 26/09/2018

Fecha	Valores pendientes (1)	Valores cobrados (2)	Valores baja (3)	Valores totales (1+2+3)
24/09/2018	8	36	0	44
25/09/2018	44	8	0	52
26/09/2018	5	0	0	5

Atención al Ciudadano
Rogelio Calvo



GTT- GESTORÍAS

-Pinchando en la Fecha

gtt ?> gtt (35) - A Coruña (Deputaci... X

No es seguro | 69.52.17.178:711/Get.ashx

Aplicaciones gtt GTT - NI gtt GTT - Clásica gtt Presentación Ames gtt Ames NI Sede Electrónica del

A Coruña (Deputación) 9986 OFICINA GENERICA GESTORIAS Usuario: a0000006 Usuario Modelo Gestorias NI

Valores

Buscador de autoliqu... > Estadísticas de gest... > Estadísticas de gest...

→ Estadísticas de gestión online a 24/09/2018

Fecha	Gestoria	Usuario	Valores pendientes (1)	Valores cobrados (2)	Valores baja (3)	Valores totales (1+2+3)
24/09/2018	(100) OFICINA VIRTUAL		4	17	0	21
24/09/2018	(3535) Gestoría Pousa y Rdguez. S.L.		0	3	0	3
24/09/2018	(3538) Gestoría Rivera Carames S.L.		1	0	0	1
24/09/2018	(3553) Gestoría de la Torre S.L.		0	2	0	2
24/09/2018	(3558) Rodríguez García, Javier		1	3	0	4
24/09/2018	(3561) Sanchez Sellero, Manuel		0	1	0	1
24/09/2018	(3568) Gestoría Cotelo S.L.		0	1	0	1
24/09/2018	(3575) Davila Freire, María Jesús		1	0	0	1
24/09/2018	(3579) Diaz Mol, Jose C.		0	5	0	5
24/09/2018	(3582) Central Gestiones Tubio Fernández S.L		0	1	0	1
24/09/2018	(3594) GESMA CANCELA SL		1	0	0	1
24/09/2018	(3597) VELOSO RECAREY S L		0	2	0	2
24/09/2018	(9929) JUAN J. GOMEZ CAPEANS		0	1	0	1

→ gtt

ES 9:50 26/09/2018

GTT- GESTORÍAS

Hoja Diaria por Gestoría de Altas de IVTM

24/09/2018

Oficina

OFICINA GENERICA GESTORIAS

Apellidos y Nombre o Razón	NIF o CIF	Marca y Modelo	Municipio	Gestoría	Situación
Identificación del Valor	Fecha de alta	Clase y Tipo de Vehículo	Importe del Valor	Usuario	Fecha
0155152438180361993237 ()	24/09/2018	HONDA BE1 FRV 1.8 I	VAL DO DUBRA	100	
		TURISMO\TURISMO	39,57	INTERNET	24/09/2018
0155152442180361993327 ()	24/09/2018	HONDA BE1 FRV 1.8 I	VAL DO DUBRA	100	VCCO
		TURISMO\TURISMO	39,57	INTERNET	25/09/2018
0155152661180361994241 ()	24/09/2018	NISSAN X TRAIL	CAMBRE	100	VCCO
		TURISMO\TURISMO	29,80	INTERNET	25/09/2018

Ate

Rog

GTT- GESTORÍAS

-Segunda: Búsquedas/Gestión On Line –IVTM-, con dos Posibilidades:
2ª opción: Comparativa de autoliquidaciones IVTM con registros de ficheros JPT

The screenshot shows the GTT web application interface. The browser address bar displays 'gtt 7> gtt (35) - A Coruña (Deputación)'. The page header includes navigation links: 'Aplicaciones', 'gtt GTT - NI', 'gtt GTT - Clásica', 'gtt Presentación Ames', 'gtt Ames NI', and 'Sede Electrónica del'. The user is logged in as 'Usuario: a0000006' with the role 'Usuario Modelo Gestorias NI'. The main content area is titled 'A Coruña (Deputación) 9986 OFICINA GENERICA GESTORIAS'. Below this, there is a search bar 'Buscador de autoliquidaciones realizadas en gestorías'. The 'Gestión online - IVTM' section is active, showing the option 'Comparativa de autoliquidaciones IVTM con registros de ficheros JPT'. The search criteria are set to 'Año(*)' 2018, 'Organismo' 35, and 'Mes' Enero. A list of selected records is shown: 3561 - SANCHEZ SELLERO, MANUEL; 3537 - GESTORIA RAPOSO S.L.; 3566 - ALVAREZ REAL S.L.; 3554 - POSE BLANCO, MANUEL E.; and 3578 - GESTORIA GEYNE S.L. An 'Iniciar' button is located at the bottom right of the search area.

gtt 7> gtt (35) - A Coruña (Deputación)

No es seguro | 69.52.17.178:711/Get.ashx

Aplicaciones gtt GTT - NI gtt GTT - Clásica gtt Presentación Ames gtt Ames NI Sede Electrónica del

A Coruña (Deputación) 9986 OFICINA GENERICA GESTORIAS Usuario: a0000006 Usuario Modelo Gestorias NI

Valores

Buscador de autoliquidaciones...

Buscador de autoliquidaciones realizadas en gestorías

Gestión online - IVTM

Comparativa de autoliquidaciones IVTM con registros de ficheros JPT

Año(*) 2018 Organismo 35 Mes Enero

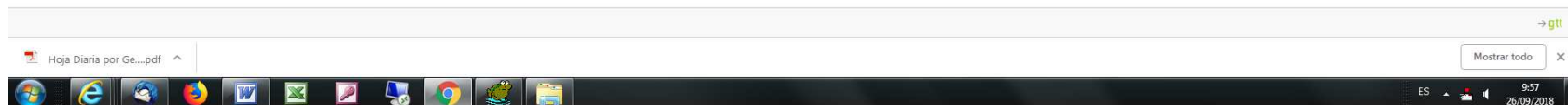
Gestorías

- 3561 - SANCHEZ SELLERO, MANUEL
- 3537 - GESTORIA RAPOSO S.L.
- 3566 - ALVAREZ REAL S.L.
- 3554 - POSE BLANCO, MANUEL E.
- 3578 - GESTORIA GEYNE S.L.

Iniciar

Atención al Ciudadano

Rogelio Calvo



GTT- GESTORÍAS

-Por otra parte, desde el usuario pueden Reportar error:

Atención al Ciudadano

glt 7> glt (35) - A Coruña (Deputación) x

No es seguro | 69.52.17.178:711/Getashx

Aplicaciones glt GTT - NI glt GTT - Clásica glt Presentación Ames glt Ames NI Sede Electrónica del

A Coruña (Deputación) 9986 OFICINA GENERAL GESTORIAS Usuario: a0000006 Usuario Modelo Gestorias NI

Valores

Cálculo y generación...

→ Cálculo y generación de valores

Autoliquidaciones

Alta online - IVTM

Información de la persona

Id. fiscal(*) Primer apellido Segundo apellido Nombre / razón social(*)

Teléfono Núm. justificante C60.3

Provincia(*) Municipio(*) Entidad local menor Cod. postal

A CORUÑA

Sigla(*) Vía(*) Núm.(*) Esc. Planta Puerta

CL

Información del vehículo

Municipio de tributación(*) Marca y modelo(*) Núm. de bastidor(*)

ABEGONDO

Clase de vehículo(*) Clasificación por utilización Tipo(*)

0.-Sin especificar.

Potencia fiscal CVF Cilindrada (c.c.) Núm. plazas Núm. plazas máx. M.M.A.(Kg) Tara (Kg) Carga útil (Kg)

Calcular

Información económica

Fecha operación(*) Núm. trimestres Total a pagar

26/09/2018

Grabar

69.52.17.178:711/getashx?cmd=Login.PantallaOrganismos.EntradaLogin&Usuario=a0000006&Password=Lr6%2FG1kp5eftzdgpvvz0A%3D%3D&TipoValidacion=&IPDomain=&HashLDAP=&TS=1537948000649&cookieId=94a90466-e231-4b12-a616-a1b5250bf5d2&VersionNavegador=-1#

Proc. Generación ...pdf Hoja Diaria por Ge...pdf

Mostrar todo

ES 10:13 26/09/2018

Introducción al Sistema Tributario Local

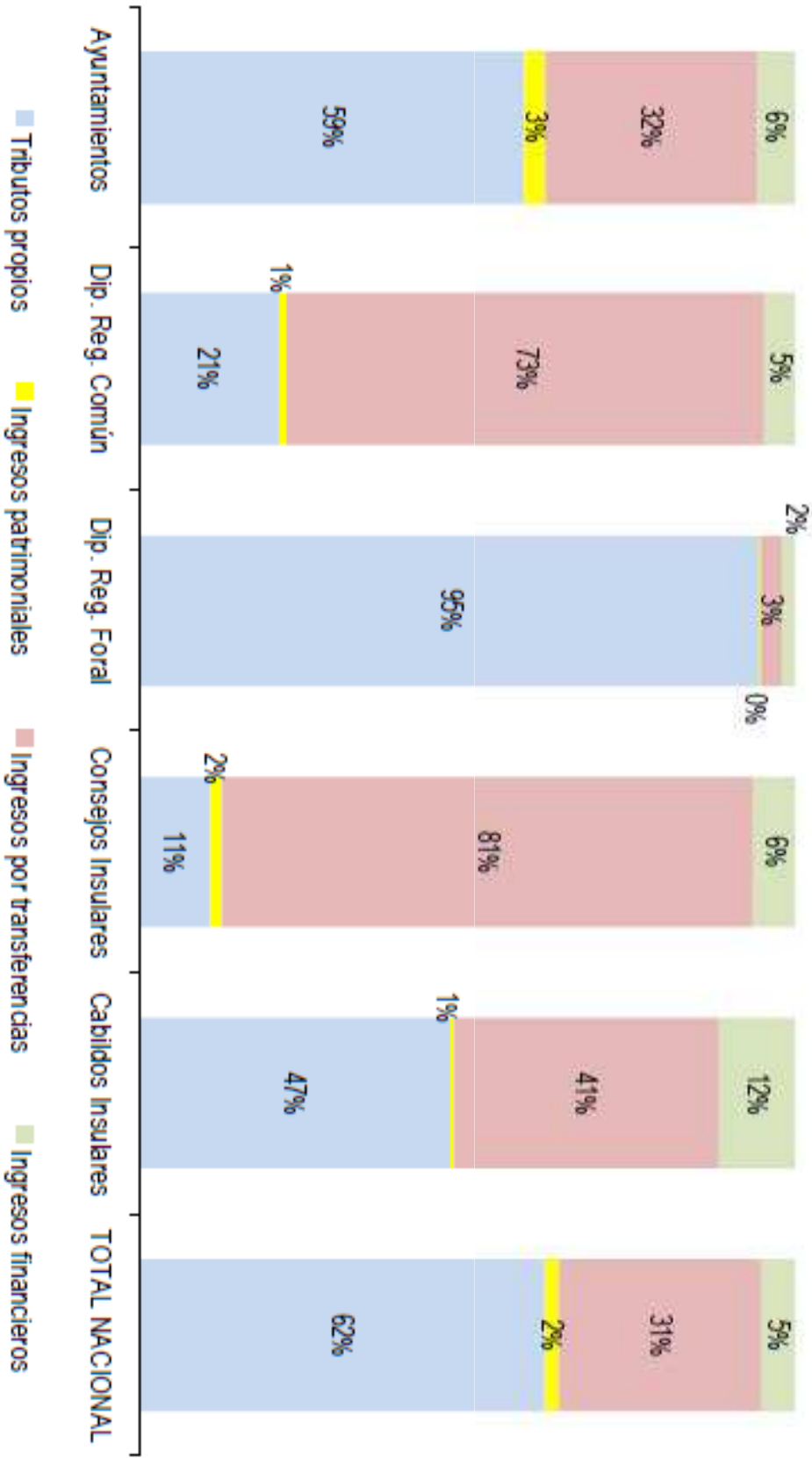
- **Introducción al Sistema Tributario Local.**
 - ▣ **Nociones Básicas del Sistema tributario Local.**
 - ▣ **Los Tributos.**
 - ▣ **Los Obligados tributarios.**
 - ▣ **Cuantificación de la deuda tributaria.**
 - ▣ **Infracciones tributarias.**
 - ▣ **Domicilio fiscal.**
 - ▣ **Procedimiento notificador.**
 - ▣ **Procedimiento de recaudación. Voluntario y Ejecutivo.**

Nociones Básicas del Sistema Tributario Local

- ♦ Finalidad: **Sostenimiento de los gastos públicos**
- ♦ Amparo: Constitución Española
 - ♦ El art. 31.1 CE señala que “**Todos contribuirán** al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica, mediante un **sistema tributario justo** inspirado en los principios de igualdad y progresividad que, en ningún caso, tendrá alcance confiscatorio.”
 - ♦ Art. 31.2 CE : El gasto público realizará una asignación equitativa de los recursos públicos y su programación y ejecución responderán a los criterios de eficiencia y economía.



Estructura del ingreso local



Clasificación económica de los ingresos

Ingresos corrientes	<p>Capítulo 1. Impuestos directos: gravan la fuente de la renta, frutos del patrimonio o de una actividad. Ejemplo el IBI, impuesto de circulación, etc.</p> <p>Capítulo 2. Impuestos indirectos: IVA, impuestos sobre bebidas alcohólicas o sobre construcciones, obras, etc.</p> <p>Capítulo 3. Tasas y otros ingresos: tasas, precios públicos y contribuciones especiales por la realización de una contraprestación municipal.</p> <p>Capítulo 4. Transferencias corrientes: transferencias del Estado y de la Comunidad Autónoma.</p> <p>Capítulo 5. Ingresos patrimoniales: rentas de patrimonio del Municipio</p>
Ingresos de capital	<p>Capítulo 6. Enajenación de inversiones reales: venta de solares y fincas rústicas.</p> <p>Capítulo 7. Transferencias de capital: ingresos de naturaleza no tributaria destinados a financiar gastos de capital. Ejemplo: fondos de la IFE.</p>
Ingresos financieros	<p>Capítulo 8. Activos financieros: devolución de fianzas o depósitos immobilizados.</p> <p>Capítulo 9. Pasivos financieros: créditos solicitados a entidades privadas.</p>

CONCEPTOS DE INGRESOS	Importe (miles de €)	% sobre TOTAL INGRESOS	% sobre TOTAL INGRESOS NO FINANCIEROS
IBI	13.145.131	27,21%	28,93%
IVTM	2.227.156	4,61%	4,90%
IVTNU	2.280.120	4,72%	5,02%
IAE	1.467.560	3,04%	3,23%
Resto Imp. Directos	413.242	0,86%	0,91%
ICIO	479.544	0,99%	1,06%
Resto Imp. Indirectos	561.544	1,16%	1,24%
Tasas	5.177.226	10,72%	11,39%
Precios públicos	596.800	1,24%	1,31%
Resto Capítulo 3	2.045.061	4,23%	4,50%
Ingresos Patrimoniales (Cap. 5 y 6)	1.429.400	2,96%	3,15%
Transferencias corrientes de la AGE	10.232.525	21,18%	22,52%
Transferencias corrientes de las CC. AA.	2.829.306	5,86%	6,23%
Transferencias corrientes de las Diputaciones	605.499	1,25%	1,33%
Transferencias corrientes otros sectores	314.978	0,65%	0,69%
Transferencias de capital	1.632.280	3,38%	3,59%
INGRESOS NO FINANCIEROS	45.437.370	94,07%	100,00%
Ingresos Financieros (cap. 8 y 9)	2.865.558	5,93%	
TOTAL INGRESOS	48.302.928	100,00%	

Nociones Básicas del Sistema Tributario Local

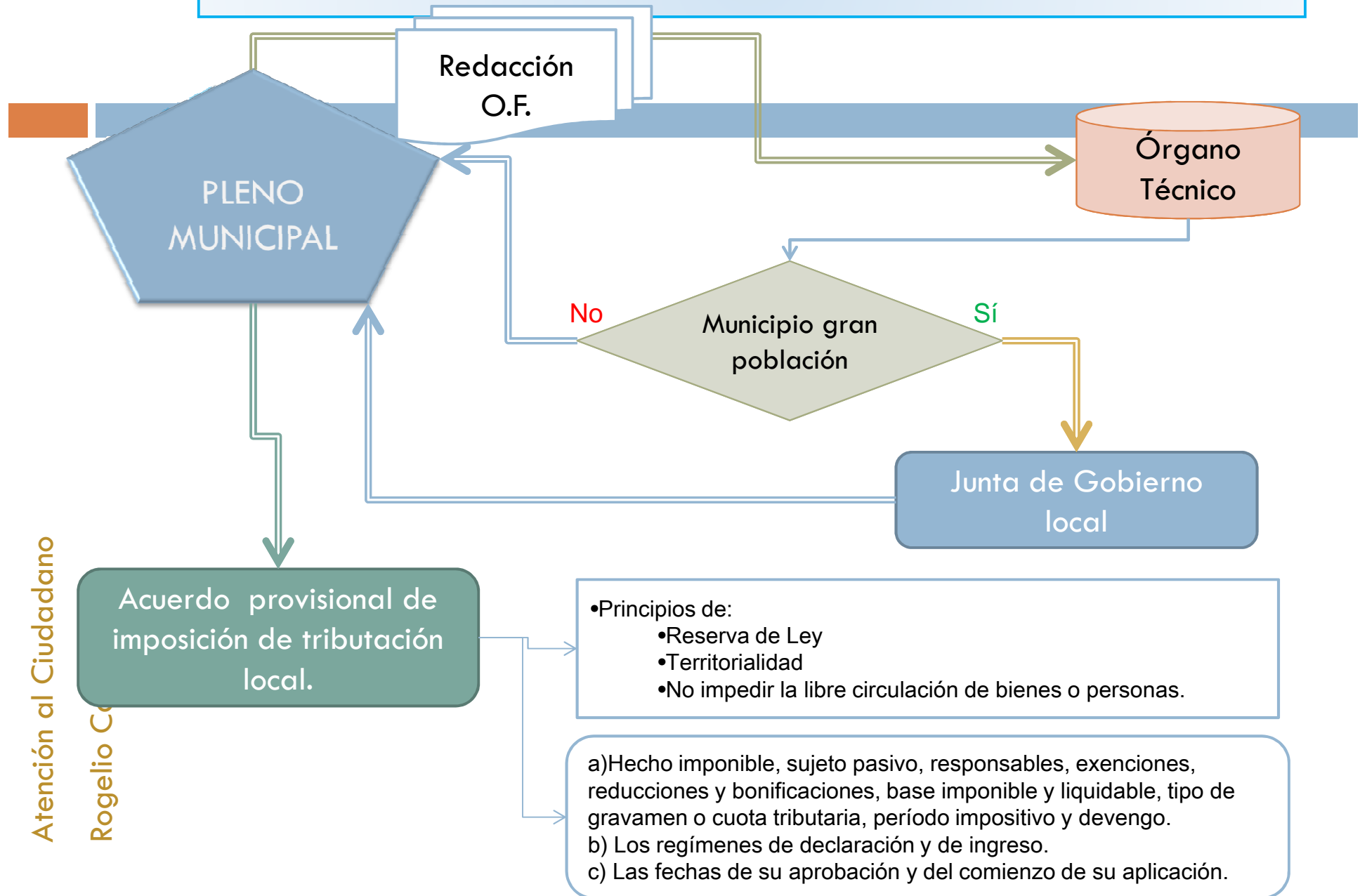
- ♦ La potestad tributaria está reflejada en la LRBRL y TRLHL
 - ♦ **Dos tipos de Imposición. (Obligatoria y Voluntaria)**
 - ♦ Sometimiento a la LGT y otra legislación Estatal.
- ♦ Entidades locales regulan los tributos a través de **las Ordenanzas Fiscales**
 - ♦ Procedimiento de aprobación
 - ♦ Normas de vigencia.

Nociones Básicas del Sistema Tributario Local

♦ **Posibilidad de delegación de las competencias de gestión, recaudación e inspección de los tributos locales a otros entes públicos:**

- ♦ Regulado en la LRBRL y TRLHL
- ♦ Acuerdo el Pleno de la Corporación
- ♦ Publicación del mismo
- ♦ Aceptación por parte de la Entidad receptora de la delegación

ESQUEMA DE IMPOSICIÓN Y ORDENACIÓN DE TRIBUTOS.



ESQUEMA DE IMPOSICIÓN Y ORDENACIÓN DE TRIBUTOS.

Acuerdo provisional de imposición de tributación local.

Exposición en Tablón de anuncios. **30 días.**

Reclamaciones

Sí

Resolución de reclamaciones

No

Aprobación definitiva.

INTERESADOS:

- Los que tuvieren un interés directo o resulten afectados por tales acuerdos.
- Los colegios oficiales, cámaras oficiales, asociaciones y demás entidades legalmente constituidas para velar por los intereses profesionales, económicos o vecinales, cuando actúen en defensa de los que les son propios.

Atención
Rogé

ESQUEMA DE IMPOSICIÓN Y ORDENACIÓN DE TRIBUTOS.

Aprobación definitiva.

Se trata de diputaciones provinciales, los órganos de gobierno de las entidades supramunicipales y los ayuntamientos de población superior a 10.000 habitantes?

No

Sí

Publicación BOP

Publicitar en periódico

Entrada en vigor

Recurso Contencioso administrativo.
2 meses

Las diputaciones provinciales, consejos, cabildos insulares y, en todo caso, las demás entidades locales cuando su población sea superior a 20.000 habitantes, editarán el texto íntegro de las ordenanzas fiscales reguladoras de sus tributos dentro del primer cuatrimestre del ejercicio económico correspondiente

Introducción al Sistema Tributario Local

- **Nociones Básicas del Sistema tributario Local.**
- **Los Tributos.**
- **Los Obligados tributarios.**
- **Cuantificación de la deuda tributaria.**
- **Infracciones tributarias.**
- **Domicilio fiscal.**
- **Procedimiento notificador.**
- **Procedimiento de recaudación. Voluntario y Ejecutivo.**

LOS TRIBUTOS: CONSIDERACIONES PREVIAS.

Tributos: Concepto y clases.

Los tributos son los **ingresos públicos** que consisten en **prestaciones pecuniarias** exigidas por una Administración Pública como consecuencia de la **realización del supuesto** del llamado hecho imponible, al que la Ley vincula el deber de contribuir con el fin primordial de obtener los ingresos necesarios para el sostenimiento de los gastos públicos.

Los tributos, además de ser medios para obtener los recursos necesarios para el sostenimiento de los pagos públicos, podrán servir como instrumentos de la Política Económica general y atender a la realización de los principios y fines contenidos en la Constitución” (art. 2.1 LGT).

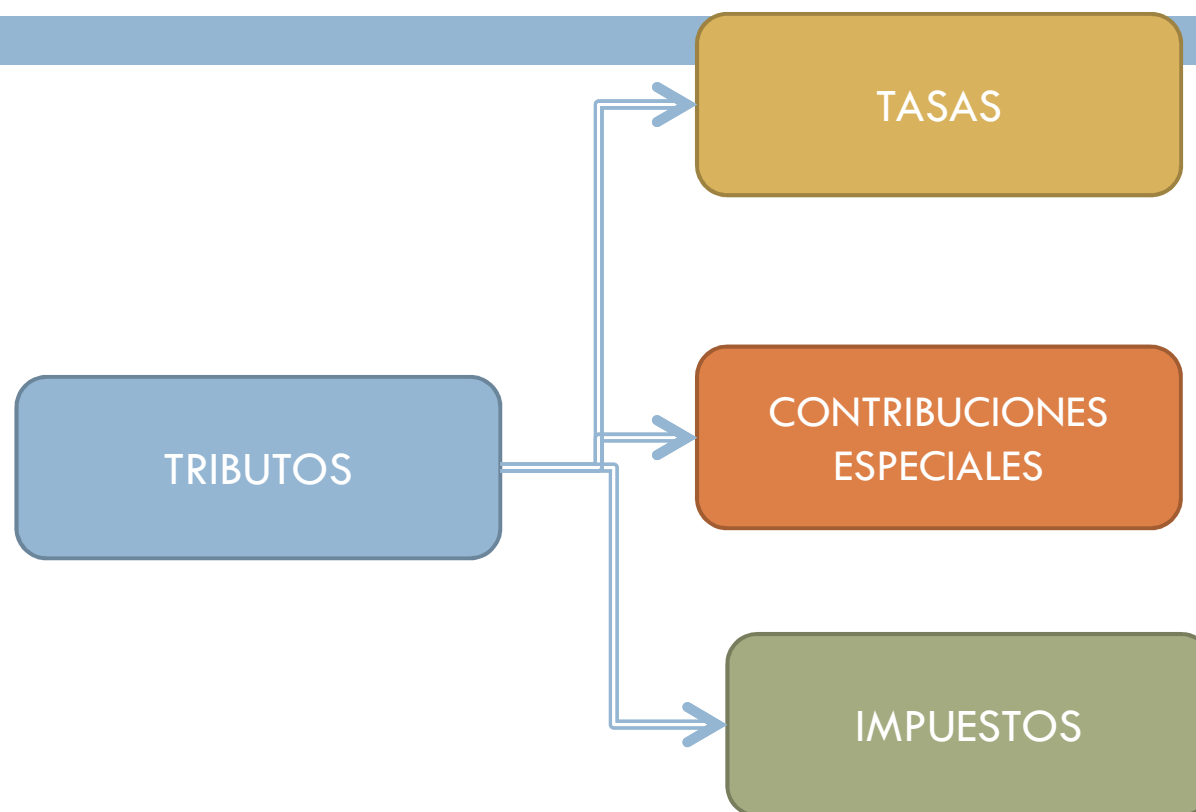
LOS TRIBUTOS: CONSIDERACIONES PREVIAS.

Características del tributo:

- ♦ Constituye el **principal factor de obtención de ingresos** por parte de los entes públicos.
- ♦ Consiste, generalmente, en una prestación de **carácter dinerario o pecuniario**.
- ♦ Grava un hecho que **denota capacidad económica** por parte de la persona a la que se le exige.
- ♦ Es una **prestación coactiva**, pero no constituye sanción, ni expropiación.

Tiene como función principal la de asegurar al ente público los medios necesarios para la financiación de los servicios públicos.

LOS TRIBUTOS: CONSIDERACIONES PREVIAS.



TASAS

Artículo 57. *Tasas.*

Los ayuntamientos podrán establecer y exigir tasas por la prestación de servicios o la realización de actividades de su competencia y por la utilización privativa o el aprovechamiento especial de los bienes del dominio público municipal, según las normas contenidas en la sección 3.ª del capítulo III del título I de esta ley.

- ♦ Son los tributos cuyo hecho imponible consiste:
 - ♦ En la **utilización privativa o el aprovechamiento** especial del dominio público.
 - ♦ En la **prestación de servicios o la realización de actividades** en régimen de derecho público que se refieran, afecten o beneficien de modo particular al obligado tributario, cuando se produzca cualquiera de las circunstancias siguientes:
 - ♦ Que los servicios o actividades no sean de solicitud o recepción voluntaria para los obligados tributarios
 - ♦ Que no se presten o realicen por el sector privado.

CONTRIBUCIONES ESPECIALES

Artículo 58. *Contribuciones especiales.*

Los ayuntamientos **podrán establecer y exigir contribuciones especiales** por la realización de obras o por el establecimiento o ampliación de servicios municipales, según las normas contenidas en la sección 4.^a del capítulo III del título I de esta ley.

Son los tributos cuyo hecho imponible consiste en la obtención por el obligado tributario de un beneficio o de un aumento de valor de sus bienes como consecuencia de la realización de obras públicas o del establecimiento o ampliación de servicios públicos.

IMPUESTOS

Artículo 59. *Enumeración de impuestos.*

1. Los ayuntamientos **exigirán**, de acuerdo con esta ley y las disposiciones que la desarrollan, los siguientes impuestos:

- a) **Impuesto sobre Bienes Inmuebles.**
- b) **Impuesto sobre Actividades Económicas.**
- c) **Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.**

2. Asimismo, los ayuntamientos **podrán establecer y exigir** el **Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras** y el **Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana**, de acuerdo con esta ley, las disposiciones que la desarrollen y las respectivas ordenanzas fiscales

LOS TRIBUTOS: CONSIDERACIONES PREVIAS.

IMPUESTOS

- ♦ Son los tributos **exigidos sin contraprestación** cuyo hecho imponible está constituido por negocios, actos o hechos que ponen de manifiesto la capacidad económica del contribuyente.
- ♦ Frente a los tipos anteriores, el elemento objetivo del hecho imponible no supone, en ningún caso, una actividad administrativa, suponiendo una exigencia sin contraprestación alguna por parte de la Administración.

LOS TRIBUTOS: CONSIDERACIONES PREVIAS.

- ♦ Desde la óptica del hecho sujeto a imposición:
 - ♦ **Impuestos personales y reales.**
 - ♦ Personales: El hecho imponible grava a la persona: Impuesto sobre la renta. Impuesto sobre el patrimonio.
 - ♦ Reales: El hecho imponible se establece al margen de la persona. IVA / IBI
 - ♦ **Impuestos subjetivos y objetivos**
 - ♦ Subjetivos: Al establecer la cuantía de la deuda se tiene en cuenta las circunstancias personales del contribuyente: Impuesto sobre la Renta (Casado / hijos/ etc)
 - ♦ Objetivos: No se contemplan circunstancias personales (IVTM).
 - ♦ **Impuestos periódicos e instantáneos**
 - ♦ Periódicos: El hecho imponible se produce periódicamente. IAE.
 - ♦ Instantáneos: El hecho imponible se produce de manera aislada. IVA. Sucesiones
 - ♦ **Impuestos directos e indirectos**
 - ♦ Directos: Gravan manifestaciones de capacidad económica del sujeto pasivo. Renta.
 - ♦ Indirectos: IVA. El impuesto lo ingresa la empresa pero lo repercute en el consumidor final que es a quien realmente se quiere gravar.

LOS TRIBUTOS: CONSIDERACIONES PREVIAS.

CUADRO SINÓPTICO DEL SISTEMA TRIBUTARIO LOCAL I

- ♦ **Tasas:**
 - ♦ Por prestación de servicios
 - ♦ Por realización de actividades administrativas
 - ♦ Por utilización privativa o aprovechamiento especial de los bienes de dominio público.
- ♦ **Contribuciones especiales:**
 - ♦ Por realización de obras
 - ♦ Por establecimiento o ampliación de servicios.

LOS TRIBUTOS: CONSIDERACIONES PREVIAS.

CUADRO SINÓPTICO DEL SISTEMA TRIBUTARIO LOCAL II

- ♦ **Impuestos**
 - ♦ **Obligatorios**
 - ♦ Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)
 - ♦ Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)
 - ♦ Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)
 - ♦ **Voluntarios**
 - ♦ Impuesto sobre el incremento del Valor de los Terrenos (IIVTNU)
 - ♦ Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y obras (ICIO)
 - ♦ Impuesto sobre gatos suntuarios.

Introducción al Sistema Tributario Local

- **Nociones Básicas del Sistema tributario Local.**
- **Los Tributos.**
- **Los Obligados tributarios.**
- **Cuantificación de la deuda tributaria.**
- **Infracciones tributarias.**
- **Domicilio fiscal.**
- **Procedimiento notificador.**
- **Procedimiento de recaudación. Voluntario y Ejecutivo.**

ELEMENTOS ESTRUCTURALES DEL TRIBUTO

La Ley General Tributaria considera necesario señalar y delimitar los **elementos esenciales** que configuran y son comunes a todos los tributos ya que los mismos constituyen la estructura que permite su gestión y aplicación.

- **Hecho imponible**
- **Los obligados tributarios: obligados principales y secundarios**
- **Base imponible: métodos de determinación, reducciones**
- **Base liquidable**
- **Tipo de gravamen**
- **Cuota tributaria**
- **Deuda tributaria**
- **Devengo**

ELEMENTOS ESTRUCTURALES DEL TRIBUTO

HECHO IMPONIBLE

Según la definición que se le da en el Artículo 20 de la Ley General Tributaria: “el hecho imponible es el presupuesto fijado por la Ley, para configurar cada tributo y cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria principal”.

Podemos considerar las siguientes cuestiones al respecto:

1. Cada hecho imponible determina un tributo específico, de forma que **no es posible generar varios tributos sobre un mismo hecho imponible**, ya que se incurriría en una doble imposición.
2. El presupuesto que debe realizarse para que se produzca la obligación de contribuir debe **estar instituida por Ley**, no pudiendo existir hecho imponible si este no ha sido definido y determinado por una norma de dicho rango (Principio de Reserva de Ley).
3. La **realización del hecho** imponible produce el **nacimiento** de la **obligación tributaria**.

ELEMENTOS ESTRUCTURALES DEL TRIBUTO

OBLIGADOS TRIBUTARIOS

El artículo 35.1 de la Ley General Tributaria atribuye la condición de obligados tributarios a las personas físicas o jurídicas y las entidades a las que la normativa tributaria impone el cumplimiento de **obligaciones tributarias**.

En particular, se incluyen: **los contribuyentes, los sustitutos del contribuyente, los obligados a realizar pagos fraccionados, los retenedores, los obligados a practicar ingresos a cuenta, los obligados a repercutir y los obligados a soportar la repercusión, la retención o el ingreso a cuenta.**

Junto a los anteriormente enumerados, la Ley considera también como obligados tributarios a aquellos a quienes la normativa tributaria impone el cumplimiento de obligaciones formales, así como, en las leyes en que así se establezca, **las herencias yacentes, comunidades de bienes y demás entidades que, carentes de personalidad jurídica,** constituyan una unidad económica o un patrimonio separado susceptibles de imposición.

Los Obligados tributarios

Contribuyentes y Sujetos Pasivos

Sustitutos del contribuyente

Responsables Solidarios

Responsables Subsidiarios

Sucesores (personas físicas)

Sucesores (persona jurídicas)

ELEMENTOS ESTRUCTURALES DEL TRIBUTO

OBLIGADOS TRIBUTARIOS

Sustituto del contribuyente:

- ◆ Sujeto pasivo que, por **imposición de Ley** y en lugar del contribuyente, está obligado a cumplir la obligación tributaria principal, así como las obligaciones formales inherentes a la misma.

TASAS

□ Tendrán la condición de sustitutos del contribuyente:

- a) En las tasas establecidas por razón de **servicios o actividades que beneficien o afecten a los ocupantes de viviendas o locales**, los **propietarios** de dichos inmuebles, quienes podrán repercutir, en su caso, las cuotas sobre los respectivos beneficiarios.
- b) En las tasas establecidas por el otorgamiento de las **licencias urbanísticas** previstas en la normativa sobre suelo y ordenación urbana, los **constructores y contratistas** de obras.
- c) En las tasas establecidas por la prestación de servicios de **prevención y extinción de incendios, de prevención de ruinas, construcciones y derribos, salvamentos** y, en general, de protección de personas y bienes, comprendiéndose también el mantenimiento del servicio, las **entidades o sociedades aseguradoras** del riesgo.
- d) En las tasas establecidas por la **utilización privativa o el aprovechamiento especial por entradas de vehículos o carruajes** a través de las aceras y por su construcción, mantenimiento, modificación o supresión, **los propietarios** de las fincas y locales a que den acceso dichas entradas de vehículos, quienes podrán repercutir, en su caso, las cuotas sobre los respectivos beneficiarios.

Introducción al Sistema Tributario Local

- **Nociones Básicas del Sistema tributario Local.**
- **Los Tributos.**
- **Los Obligados tributarios.**
- **Cuantificación de la deuda tributaria.**
- **Infracciones tributarias.**
- **Domicilio fiscal.**
- **Procedimiento notificador.**
- **Procedimiento de recaudación. Voluntario y Ejecutivo.**

ELEMENTOS ESTRUCTURALES DEL TRIBUTO

BASE IMPONIBLE

1. La base imponible es la magnitud dineraria o de otra naturaleza que resulta de la medición o valoración del hecho imponible; esto es, la base imponible constituye la medida del hecho imponible.
2. La base imponible sirve como **elemento de cuantificación del tributo**; aplicando el gravamen sobre la base imponible se obtiene la cuota tributaria (y a partir de esta la cuantía del tributo).

Los métodos de determinación de la base imponible son las operaciones para formar y calcular la base imponible en cada caso de realización del hecho imponible.

El art 50.2 LGT señala que **las leyes de cada tributo establecerán** los métodos para determinar la base imponible, dentro los siguientes regímenes:

- Estimación directa
- Estimación objetiva
- Estimación indirecta

ELEMENTOS ESTRUCTURALES DEL TRIBUTO

BASE LIQUIDABLE

La LGT define la base liquidable en su artículo 54. Según lo dispuesto en el mismo, *"la base liquidable es la magnitud resultante de practicar, en su caso, en la base imponible las reducciones establecidas en la ley"*.

Estas reducciones constituyen otra manifestación de los denominados beneficios fiscales cuyos fines pueden ser:

- Fijación de mínimos exentos o bonificaciones por razón de cuantías, personalización del tributo atendiendo a circunstancias personales o familiares.
- Incentivos fiscales con objetivos de política económica.
- Motivaciones técnicas.

base liquidable = base imponible - las reducciones establecidas en la ley.

En caso de que la base liquidable sea diferente a la base disponible, el gravamen se aplica sobre la base liquidable.

ELEMENTOS ESTRUCTURALES DEL TRIBUTO

TIPO GRAVAMEN

Los tipos de gravamen se definen como la **cifra, coeficiente o porcentaje que se aplica a la base liquidable** para obtener como resultado **la cuota tributaria**. Los tipos de gravamen indican qué porción de esa capacidad económica (medida por la base imponible) se reserva el ente público, o, en otros términos, la participación que corresponde a la Hacienda Pública en la riqueza o capacidad económica manifestada en cada tributo.

El tipo de gravamen es en definitiva la cifra, porcentaje o coeficiente que se aplica a la Base Liquidable para obtener la cuota íntegra.

Con la Base Imponible se cuantifica la capacidad económica del contribuyente, y mediante el Tipo de Gravamen se halla la porción de tal capacidad económica que se paga a la Administración.

$$\text{Base Liquidable} \times \text{Tipo de Gravamen} = \text{Cuota Tributaria}$$

ELEMENTOS ESTRUCTURALES DEL TRIBUTO

CUOTA TRIBUTARIA

La Cuota Tributaria se define como aquella **cantidad** que el sujeto pasivo **debe ingresar** por realizar el Hecho Imponible de un tributo, en función de la aplicación de los elementos de cuantificación previstos en la normativa del propio tributo. Corresponde al momento final de la cuantificación del tributo.

La determinación de la Cuota Tributaria se puede determinar de dos modos:

1. Aplicando el tipo de gravamen a la base liquidable
2. Según una cantidad fija señalada al efecto

ELEMENTOS ESTRUCTURALES DEL TRIBUTO

CUOTA TRIBUTARIA

Existen tres tipos de cuotas tributarias:

❑ **La Cuota Íntegra:** Es la cantidad resultante de aplicar los tipos de gravamen a la base liquidable, y es preciso tener en cuenta que no es siempre la cantidad que se ha de ingresar al ente público, ya que la Ley puede prever aumentos y disminuciones (bonificaciones y deducciones por diversos motivos) de esta cuota íntegra.

❑ **La Cuota Líquida** = cuota íntegra - minoraciones previstas en la ley de cada tributo. La cuota líquida es el objeto de la obligación tributaria principal.

❑ **La Cuota Diferencial:** cuota líquida - deducciones, pagos fraccionados, retenciones, ingresos a cuenta y cuotas, conforme a la normativa de cada tributo. La cuota diferencial es la cantidad a ingresar (o en su caso a devolver por la Administración, cuando se ha ido abonando el tributo con antelación).

ELEMENTOS ESTRUCTURALES DEL TRIBUTO

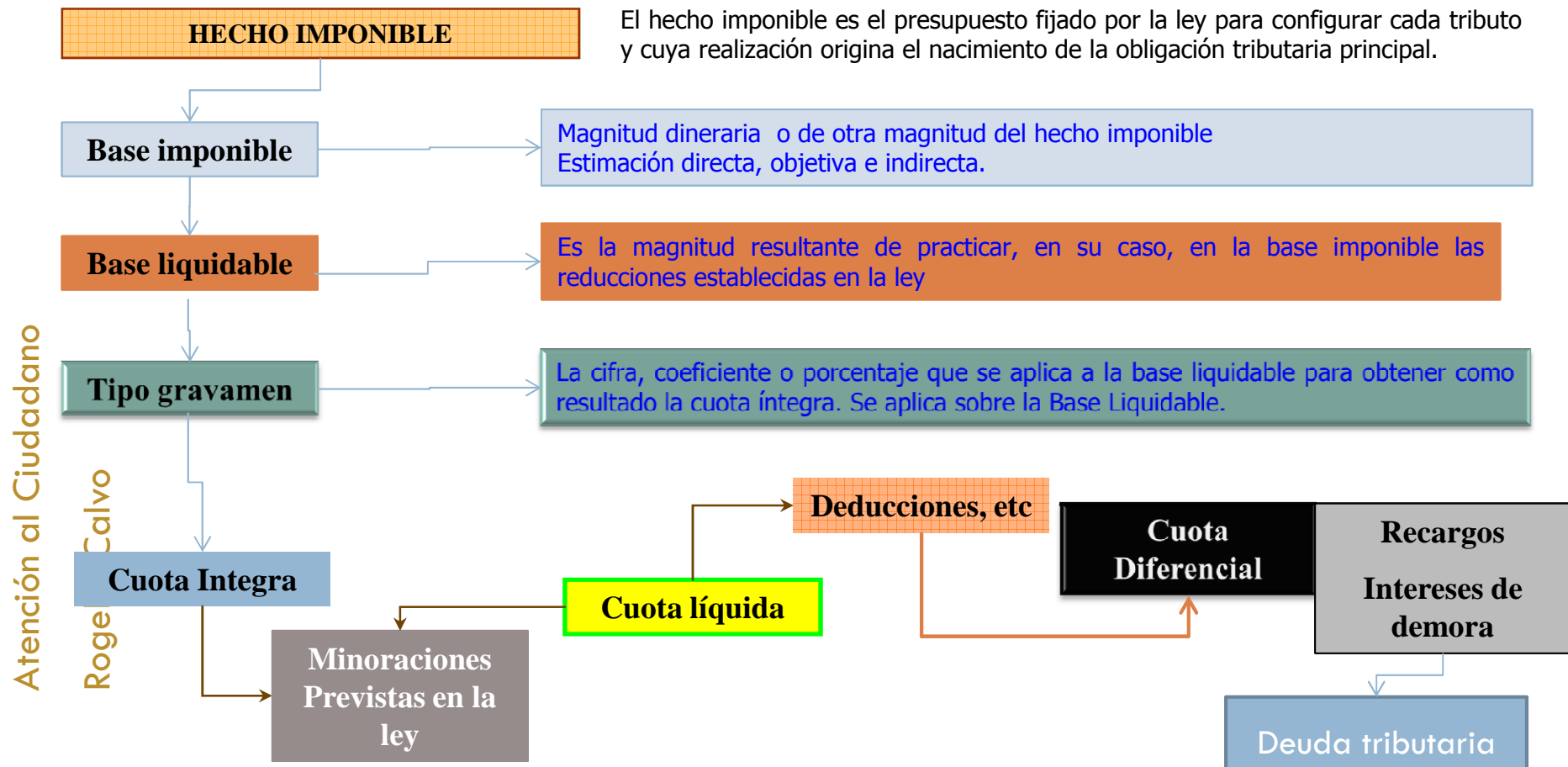
DEUDA TRIBUTARIA

El artículo 58 de la LGT establece que la deuda tributaria estará constituida por la cuota o cantidad a ingresar que resulte de la obligación tributaria principal o de las obligaciones de realizar pagos a cuenta, así como por las siguientes magnitudes:

- El interés de demora.
- Los recargos por declaración extemporánea.
- Los recargos del periodo ejecutivo.
- Los recargos exigibles legalmente sobre las bases o las cuotas a favor del Tesoro o de otros entes públicos.

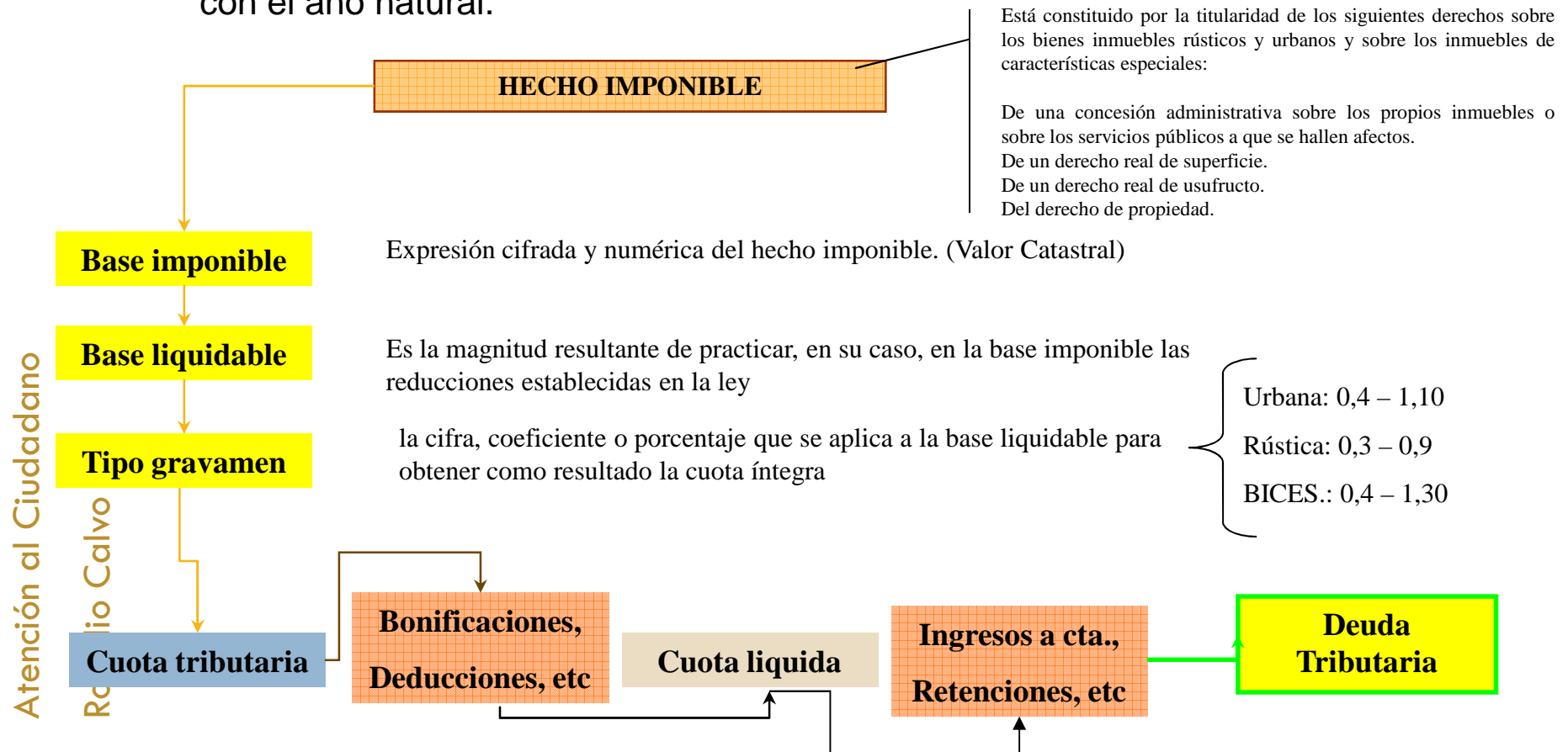
Cuantificación de la deuda tributaria

- Para fijar la **cuantía de la obligación tributaria**, la LGT establece en su artículo 49 que se determinarán, a partir de las **bases tributarias, los tipos de gravamen** y demás elementos en ella previstos y siempre según disponga la normativa propia de cada tributo.



ESQUEMA: IBI

- **Son sujetos pasivos**, a título de contribuyentes, las personas naturales y jurídicas y las entidades a que se refiere el artículo 35.4 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, que ostenten la titularidad del derecho que, en cada caso, sea constitutivo del hecho imponible de este impuesto.
- El impuesto se **devengará** el primer día del período impositivo, el cual coincidirá con el año natural.



Información integral de la persona

Datos	0. tributarios (3)	Valores (5/0/0)	Expedientes (0/0/0)
-------	--------------------	-----------------	---------------------

Datos personales

Personalidad Física	Clasificación	Bandeja
		Lote

Datos de contacto (Modificado: 15/05/2007)

Idioma Gallego	Teléfono	Email	Fax
	Sin teléfono	Sin email	Sin Fax

Dirección postal (lit. arah : 31/01/2005) (No notificada) (A)

Último resultado notificación
Firmada por Acuse/Entregado - 13/09/2017

Otras
direcciones

Cuenta tributaria

	Nº valores	Deuda total	Cobrado total				Bajas principal	A ingresar
			Cobrado	Ingresos a cuenta	Total			
Rechos	4	853,58	853,58	0,00	853,58		0,00	0,00
Total	4	853,58	853,58	0,00	853,58		0,00	0,00
Valores provisionales								
Rechos pendientes de aprobación	1	653,05						

Información histórica

Ate
Rog

20183515083IU
TEO
BIENES INMUEBLES URBANA
Ejercicio - Periodo 2018 - ANUAL

Ref. externa
Número fijo
Ref. catastral 91820NH
Referencia C60.3

Objeto tributario UR VERXELES (05)
Dirección objeto tributario
Oficina tributaria OFICINA DE SANTIAGO

Inicio - Fin de voluntaria 18/09/2018 - 20/11/2018

Notificación prov. apremio

Fecha prescripción 02/01/2022

Información

Relaciones
Expediente de gestión
Expediente de ejecutiva
Objeto Tributario Bien inmueble
Consulta a DGC

Referencia catastral	Val.Solo	Val.Construc.	Val. catastral total
91820NH	18.794,82	99.941,39	118.736,21
Ano Val. 2018	Ano Rev. 1994	Base liquidable	Tipo
		118.736,21	0,5500
\$ Part.Indiv. 100,00		Bonificación	C.Liq.Participada
		0,00	653,05

Deuda tributaria

Principal	Recargo (0 %)	Intereses	Costas	Total	Cobrado
653,05	0,00	0,00	0,00	653,05	

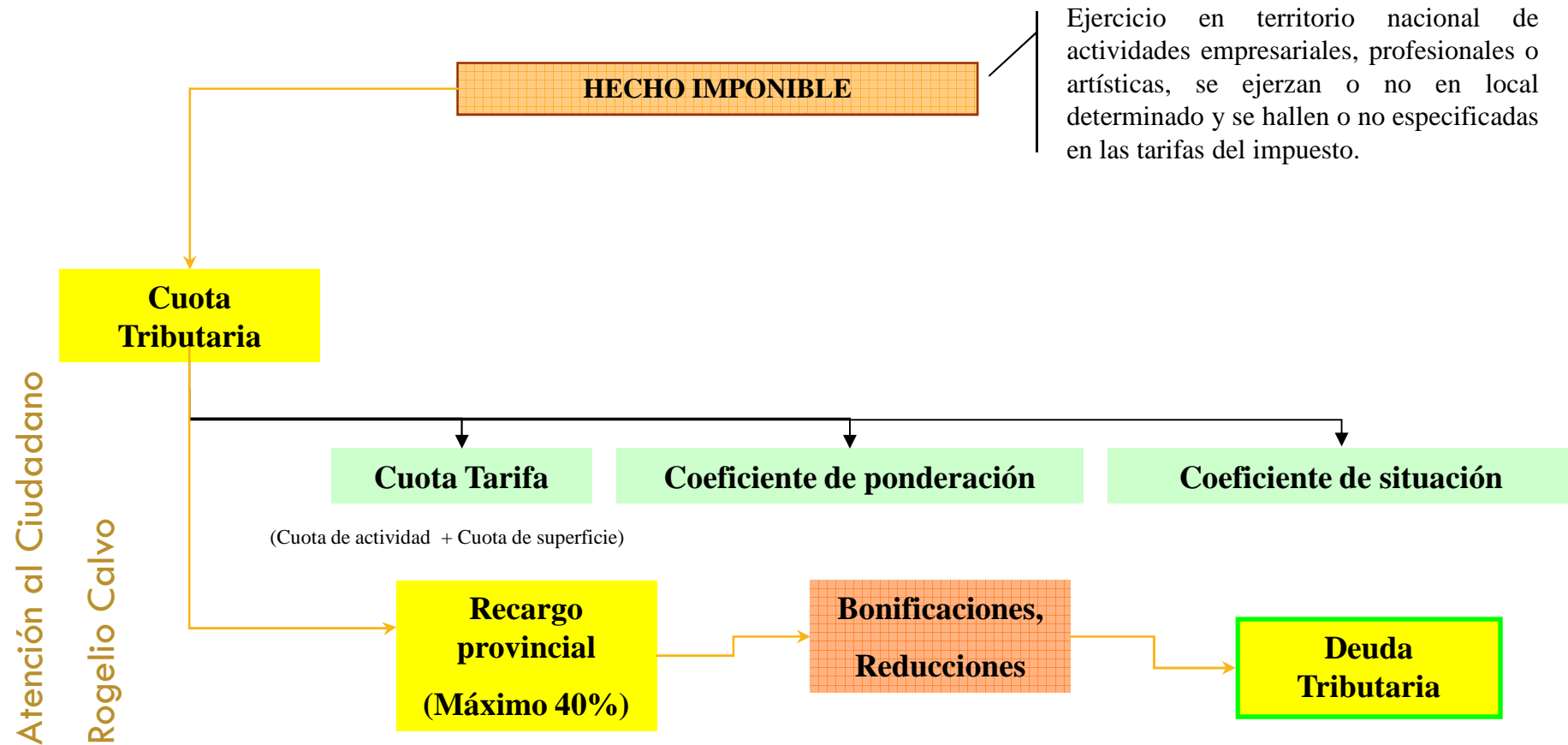
Situación

Situación actual	Fecha situación	Domiciliación periódica	Otras domiciliaciones
Voluntaria Pendiente con Domiciliación	26/05/2018	ES4500306	- GRABADA NO EMITIDA
		ES4500306	

Ate
Roç

ESQUEMA: IAE

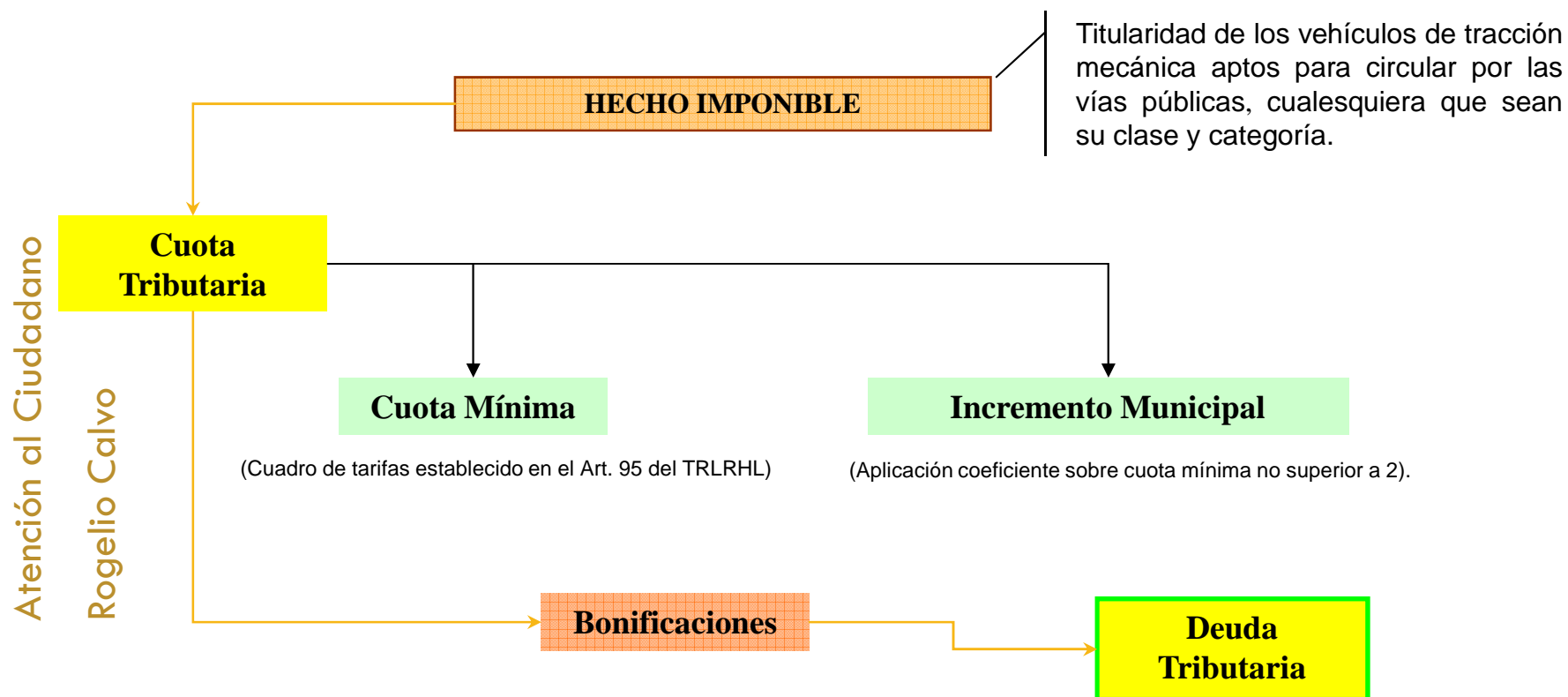
El período impositivo del impuesto coincide con el año natural, excepto en aquellos casos en los que el comienzo de la actividad no coincida con el primer día del año natural.



El **periodo impositivo del IVTM coincide con el año natural**, salvo en el supuesto de primera adquisición de los vehículos, en cuyo caso comenzará el día en que se produzca dicha adquisición.

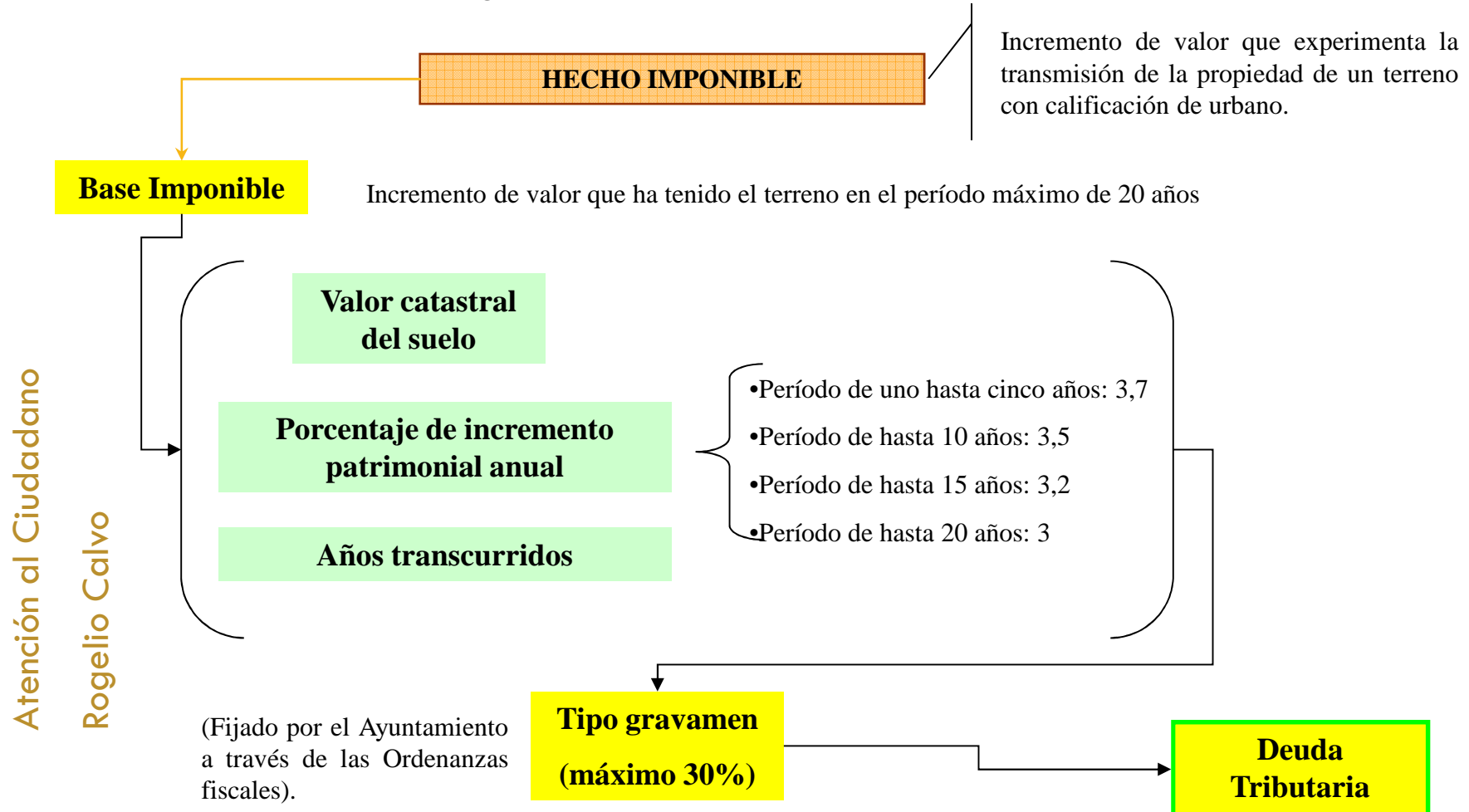
El impuesto **se devenga el primer día del periodo impositivo**, es decir, el 1 de enero de cada año, con carácter general, o bien el día de la adquisición, en el caso de que la misma tenga lugar a lo largo del periodo impositivo.

Esta previsto el prorrateo de las cuotas en el caso de alta o baja durante el año, que deberá realizarse, siempre, por trimestres naturales.



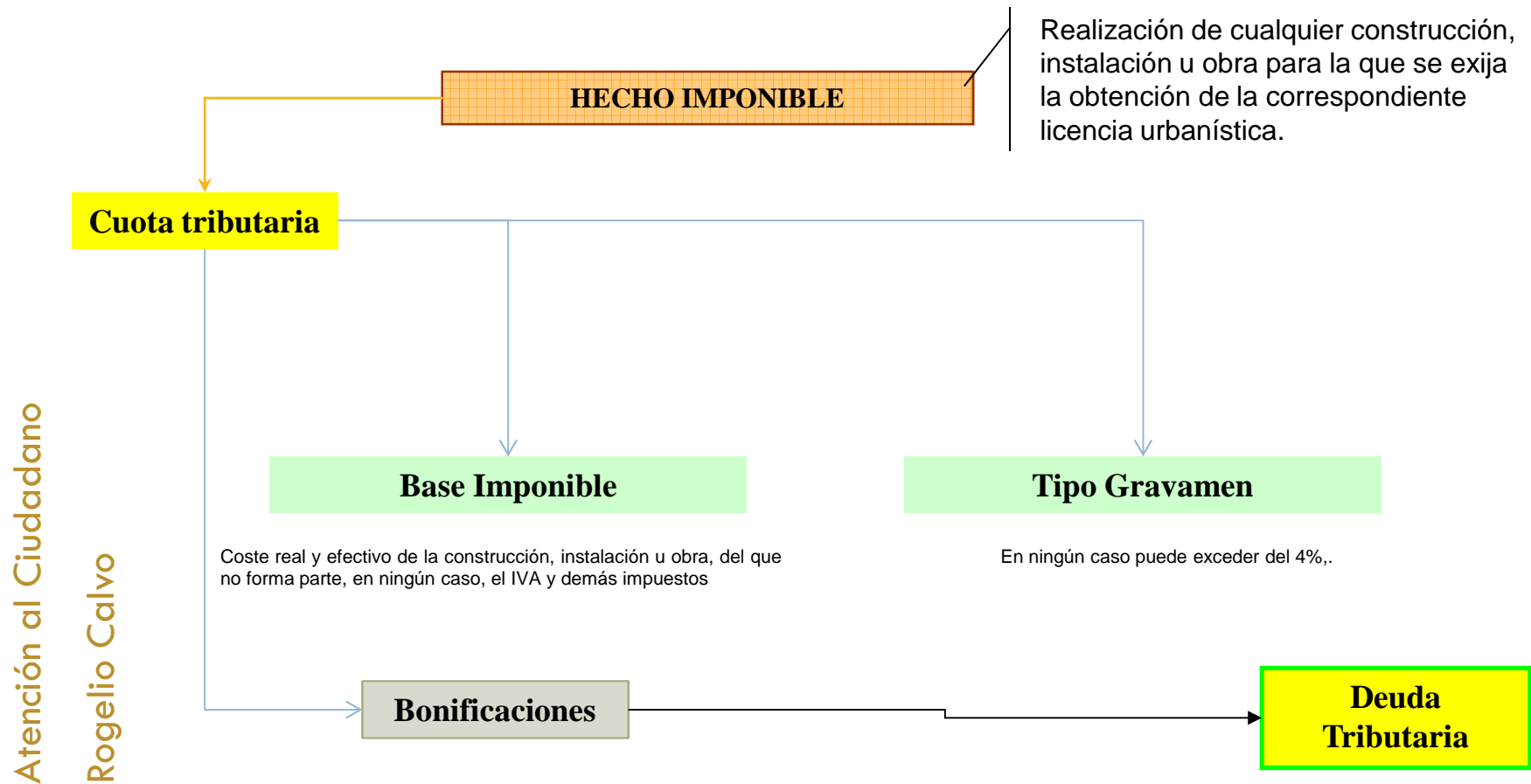
Plazos de Presentación, a contar desde la fecha en que se produzca el devengo del impuesto:

- Cuando se trate de actos **ínter vivos**, el plazo será de treinta días hábiles.
- Cuando se trate de actos por **causa de muerte**, el plazo será de seis meses prorrogables hasta un año a solicitud del sujeto pasivo



ESQUEMA: ICIO

El devengo del impuesto se produce en el momento de iniciarse la construcción, instalación u obra, aun cuando no se haya obtenido la correspondiente licencia.



ESQUEMA: TASAS

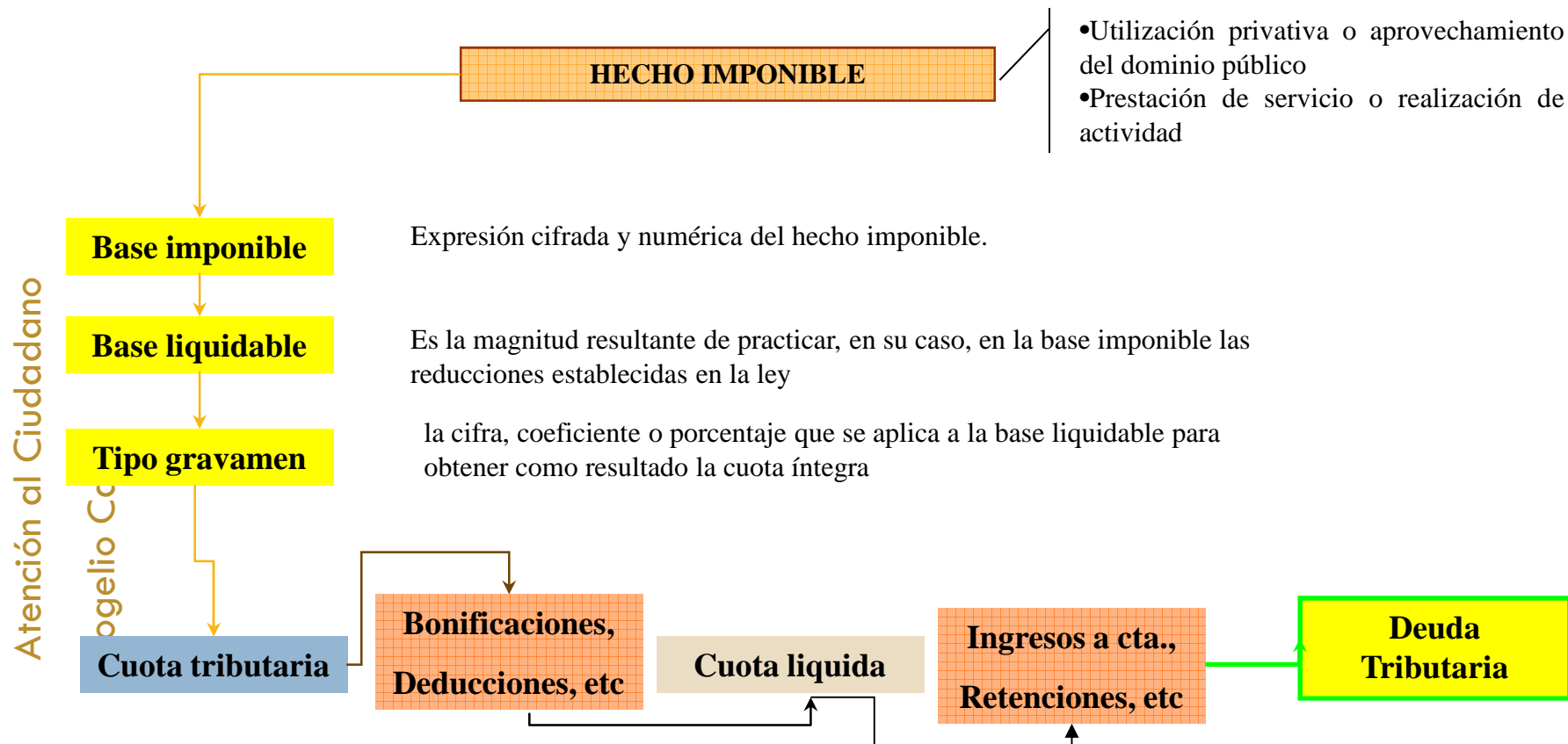
Cuota Tributaria:

Tasa por utilización privativa o aprovechamiento del dominio público: La norma dispone que se fijará el importe teniendo como referencia el valor que tendría en el mercado la utilidad derivada de dicha utilización o aprovechamiento.

Tasa por prestación de servicio o realización de actividad: El importe no podrá exceder del coste real o previsible del servicio o actividad.

Devengo y Gestión:

Se regularán según la correspondiente ordenanza fiscal.



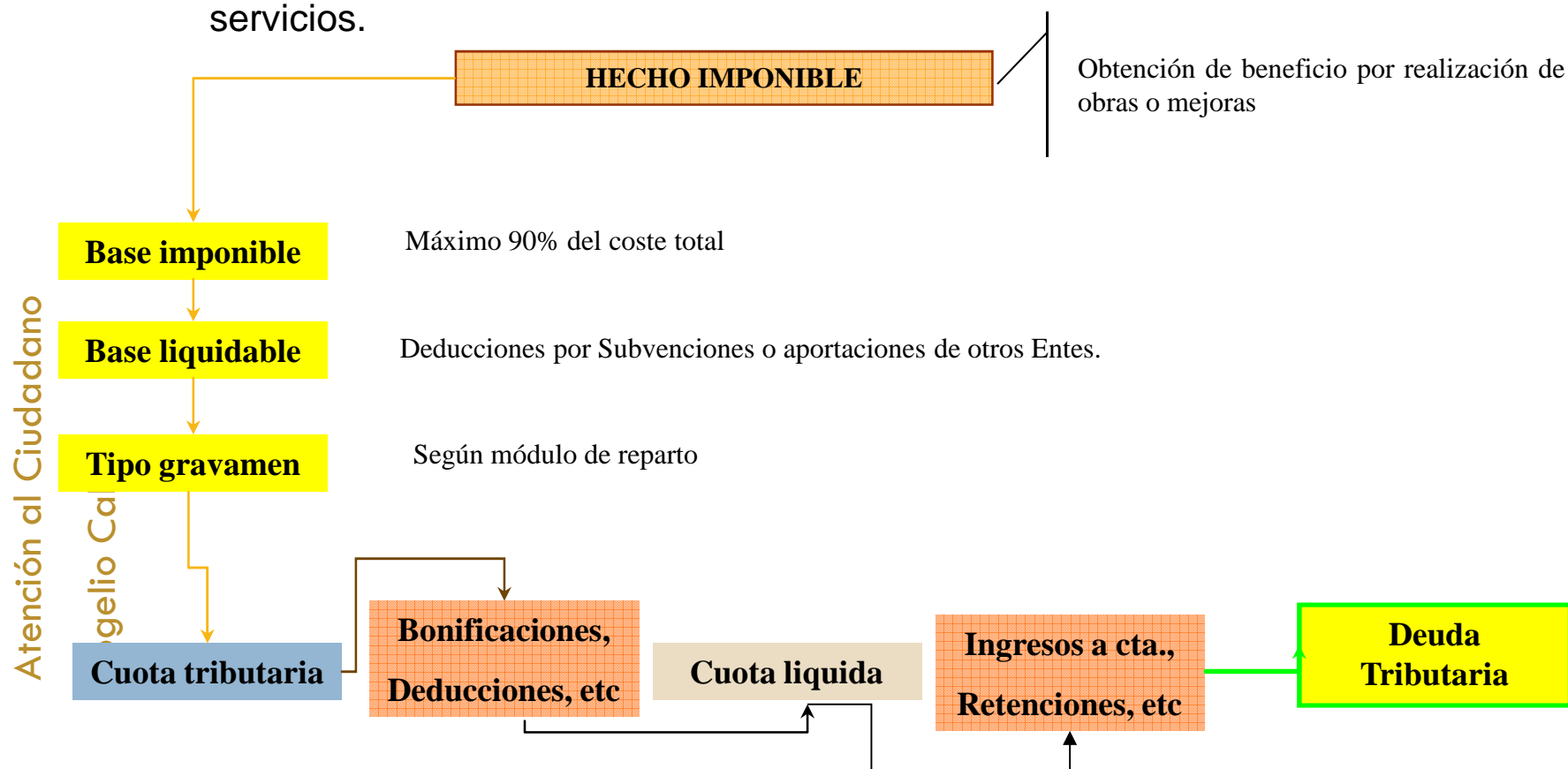
ESQUEMA: CONTRIBUCIONES ESPECIALES

Base imponible:

La base imponible de las contribuciones especiales está constituida, **como máximo, por el 90 por ciento del coste** que la entidad local soporte por la realización de las obras o por el establecimiento o ampliación de los servicios.

Cuota Tributaria:

La base imponible de las contribuciones especiales se repartirá entre los sujetos pasivos, teniendo en cuenta la clase y naturaleza de las obras y servicios.



ELEMENTOS ESTRUCTURALES DEL TRIBUTO

DEVENGO / EXENCIÓN Y NO SUJECCIÓN

- ❑ **Devengo:** Es el momento del nacimiento de la obligación tributaria principal.
- ❑ **Exención y no Sujeción:** Ambos conceptos van a provocar un mismo resultado: que no se pague el tributo. Sin embargo, en esencia son conceptos jurídicamente distintos.

Tipos de liquidaciones

- ♦ **Tributos de cobro por recibo:**

- ♦ Tributos denominados **periódicos** o continuos.

- ♦ Realizada la primera liquidación y una vez sea definitiva

- ♦ Se incluyen en **padrón o matrícula anual**.

- ♦ Características:

- ♦ Podrán **notificarse colectivamente** las sucesivas liquidaciones mediante edictos que así lo adviertan.

- ♦ Excepto, cuando exista aumento de la Cuota tributaria y este no provenga de revalorizaciones de carácter general autorizadas por las leyes.

- ♦ Proceso:

- ♦ **Formación del padrón** o matrícula por parte de la oficina gestora

- ♦ **Aprobación** de dicho padrón por el órgano correspondiente

- ♦ **Exposición pública** por período de tiempo determinado.

Introducción al Sistema Tributario Local

- **Nociones Básicas del Sistema tributario Local.**
- **Los Obligados tributarios.**
- **Los Tributos.**
- **Cuantificación de la deuda tributaria.**
- **Infracciones tributarias.**
- **Domicilio fiscal.**
- **Procedimiento notificador.**
- **Procedimiento de recaudación. Voluntario y Ejecutivo.**

Infracciones y Sanciones Tributarias

- ♦ **¿Qué es una infracción tributaria?**
 - ♦ Según el artículo 183 de la Ley 58/2003 (LGT), son infracciones tributarias las **acciones u omisiones dolosas o culposas** con cualquier grado de negligencia que estén **tipificadas** y **sancionadas** como tales en esta u otra ley.
 - ♦ El importe de la sanción que deba ingresarse, se **reducirá en el 25 %** si concurren las siguientes circunstancias:
 - ♦ Que se realice el **ingreso total** del importe restante de dicha sanción en el plazo voluntario.
 - ♦ Que **no se interponga recurso** o reclamación contra la liquidación o la sanción.

Infracciones normativa de tráfico

- ♦ El Estado tiene competencia exclusiva en materia de tráfico y de circulación de vehículos a motor (Art. 149.1.21 de la Constitución) y las CCAA han asumido ciertas competencias a través de sus Estatutos.
- ♦ Esta legislación estatal ha venido reconociendo tradicionalmente como competencia propia de los Ayuntamientos, todo lo referente a la circulación urbana. Así, el **Art. 25.2 LRBRL** establece:

“El Municipio ejercerá, en todo caso, competencias en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas en las siguientes materias:

- ♦ (...) ***Ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas.***
- ♦ ***Transporte público de viajeros.”***



Infracciones normativa de tráfico

- ♦ *El pleno de la Diputación Provincial de A Coruña, en la sesión celebrada el día 26 de junio de 2009, aprobó las BASES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN MATERIA DE SANCIONES POR INFRACCIÓN DE LAS NORMAS SOBRE TRÁFICO, CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR Y SEGURIDAD VIAL.*
- ♦ *Expediente sancionador instruido por la Diputación:*
 - ♦ *Unidad de Instrucción de Sanciones Municipales*
- ♦ *Expediente sancionador instruido por Ayuntamientos:*
 - ♦ *Cargo de las sanciones en vía ejecutiva.*

Introducción al Sistema Tributario Local

- **Nociones Básicas del Sistema tributario Local.**
- **Los Obligados tributarios.**
- **Los Tributos.**
- **Cuantificación de la deuda tributaria.**
- **Infracciones tributarias.**
- **Domicilio fiscal.**
- **Procedimiento notificador.**
- **Procedimiento de recaudación. Voluntario y Ejecutivo.**

Domicilio fiscal y domicilio a efectos de notificación

- ♦ Según el **Art. 48 de la LGT**, el domicilio fiscal será:
 - ♦ **Personas físicas:** Lugar donde tengan su **residencia habitual**. No obstante para las personas físicas que desarrollen actividades económicas, se podrá considerar el **lugar donde esté centralizada la gestión administrativa**, o en su caso, donde radique el mayor valor de su inmovilizado.
 - ♦ **Personas Jurídicas y Entidades del Art. 35.4 LGT:** Su **domicilio social**, o en su caso, donde radique el mayor valor de su inmovilizado.
 - ♦ **Personas o entidades no residentes en España:** Según norma de cada tributo y en su defecto el de su representante.
- ♦ *Se impone la obligación de comunicar el domicilio fiscal. Así como los cambios del mismo a la Administración tributaria que corresponda.*

Domicilio fiscal y domicilio a efectos de notificación

- ♦ Ordenanza fiscal General de la Diputación de A Coruña
- ♦ Artículo 8.- DOMICILIO FISCAL

Los obligados tributarios deberán comunicar su domicilio fiscal y el cambio del mismo a la Administración tributaria provincial, mediante declaración expresa a tal efecto, sin que el cambio de domicilio produzca efecto frente a la Administración, hasta que se cumpla con dicho deber de comunicación. La Administración podrá comprobar y rectificar el domicilio fiscal declarado por los obligados tributarios.

Los obligados tributarios no residentes en España, para cuanto se refiere a sus relaciones con la administración tributaria provincial, vendrán obligados a designar un representante con domicilio en territorio español.

Domicilio fiscal y domicilio a efectos de notificación

- ♦ DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN.
 - ♦ *Aquel que se comunica a la Administración con el fin de recibir las notificaciones que se produzcan, en lugar distinto del domicilio fiscal.*

❖ **Detalle de la persona: DEPUTACION PROVINCIAL DA CORUÑA - P 1500000C**

Datos

O. tributarios (1172)

Valores (78/0/0)

Expedientes (1065/3664/4729)

Bienes (0) relaciones (3)



Documentos (0)

→ Datos personales



DEPUTACION PROVINCIAL DA CORUÑA

P 1500000C

- Española -

 Sin teléfono 

 Sin Fax

 Sin email 

Idioma Gallego

Personalidad Jurídica

Lote

→ Dirección

AV PORTO DA CORUÑA 2 - 15003 - CORUÑA, A - CORUÑA (A)

Fecha grabación

19/05/2016

Fecha confirmación



19/05/2016

→ Cuenta tributaria

No	Deuda total	Cobrado total
valores		

❖ Histórico de direcciones

→ Direcciones

Origen		Usuario	Dirección	Último resultado	
Fecha grabación	Fecha confirmación	Tipo dirección	Observaciones	Fecha Resultado	
DOCUMENTAL		SGS	AV PORTO DA CORUÑA 2 - 15003 - CORUÑA, A - CORUÑA (A)	Entregado en lista	
19/05/2016	19/05/2016	Contribuyente		09/02/2017	
DGT		a0700001	ALFEREZ PROVISIONAL SN - 15006 - A CORUÑA - CORUÑA (A)		
02/08/2016	02/08/2016	Contribuyente			
DOCUMENTAL		INTERNET	CL AV DO PORTO 1 - 15017 - CORUÑA - CORUÑA (A)		
13/07/2016	13/07/2016	Contribuyente			
DOCUMENTAL		INTERNET	AV PORTO DA CORUÑA 2 - 15003 - CORUÑA - CORUÑA (A)		
14/07/2016	14/07/2016	Contribuyente			
DOCUMENTAL		INTERNET	AV PORTO DA CORUÑA 2 - 0 - CORUÑA - CORUÑA (A)		
14/07/2016	14/07/2016	Contribuyente			
INVESTIGATORIA		JSG	AV ALFEREZ PROVISIONAL - 15006 - CORUÑA (A) - CORUÑA (A)	Firmada por Acuse/Entregado	
10/10/2013	10/10/2013	Contribuyente	Agrupación	19/10/2015	
DGT		SW_MULTASEXT_CORUNA	ALFEREZ PROVISIONAL SN - 15006 - CORUÑA, A - CORUÑA (A)		
14/05/2015	14/05/2015	Contribuyente			
SSO 3538		sql	AV ALFEREZ PROVISIONAL - 15006 - CORUÑA (A) - CORUÑA (A)		
04/10/2013	04/10/2013	Contribuyente			
DGT		a0050035	CL ALFEREZ PROVISIONAL SN - 15006 - A CORUÑA - CORUÑA (A)		
08/10/2013	08/10/2013	Contribuyente			

Introducción al Sistema Tributario Local

- **Nociones Básicas del Sistema tributario Local.**
- **Los Tributos.**
- **Los Obligados tributarios.**
- **Cuantificación de la deuda tributaria.**
- **Infracciones tributarias.**
- **Domicilio fiscal.**
- **Procedimiento notificador.**
- **Procedimiento de recaudación. Voluntario y Ejecutivo.**

Notificaciones administrativas. Procedimiento



- ♦ **El Art. 109 de LGT**, remite al régimen de notificaciones previsto en las normas administrativas generales. **Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Arts. 40 a 46.**

Notificaciones administrativas. Procedimiento

- ♦ **Lugar de las notificaciones (Art. 41. Ley 39/2015):**
 - ♦ En los **procedimientos iniciados a solicitud del interesado**, la notificación se practicará por el medio señalado al efecto por aquel. Esta notificación será electrónica en los casos en los que exista obligación de relacionarse de esta forma con la Administración.
 - ♦ **Cuando no fuera posible** realizar la notificación de acuerdo con lo señalado en la solicitud, se practicará en **cualquier lugar adecuado a tal fin**, y por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado.
 - ♦ En los **procedimientos iniciados de oficio**, a los solos efectos de su iniciación, las Administraciones Públicas podrán **recabar**, mediante consulta a las **bases de datos** del Instituto Nacional de Estadística, los **datos** sobre el **domicilio del interesado recogidos en el Padrón Municipal**, remitidos por las Entidades Locales en aplicación de lo previsto en la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

Notificaciones administrativas. Procedimiento

- ♦ **Lugar de las notificaciones (Art. 41. Ley 39/2015):**
 - ♦ Cuando el **interesado o su representante rechace** la notificación de una actuación administrativa, se hará constar en el expediente, especificándose las **circunstancias del intento** de notificación y **el medio**, dando por **efectuado el trámite y siguiéndose el procedimiento**.
 - ♦ Con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, las Administraciones Públicas **enviarán un aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico del interesado** que éste haya comunicado, informándole de la puesta a disposición de una notificación en la sede electrónica de la Administración u Organismo correspondiente o en la dirección electrónica habilitada única. **La falta de práctica de este aviso no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.**
 - ♦ **Cuando el interesado fuera notificado por distintos cauces**, se tomará como fecha de notificación la de aquélla que se **hubiera producido en primer lugar**.

Notificaciones administrativas. Procedimiento

- ♦ El **Art. 111 LGT** enumera los **legitimados** para recibir las notificaciones y las consecuencias de su rechazo:
 - *Cuando la notificación se practique en el lugar señalado al efecto por el obligado tributario o por su representante, o en el domicilio fiscal de uno u otro, de no hallarse presentes en el momento de la entrega, podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona que se encuentre en dicho lugar o domicilio y haga constar su identidad.*
 - *El rechazo de la notificación realizado por el interesado o su representante implicará que se tenga por efectuada la misma.*
- ♦ El **Art. 42.2 39/2015** enumera los **legitimados** para recibir las notificaciones.
 - *Cuando la notificación se practique en el **domicilio del interesado**, de no hallarse presente éste en el momento de entregarse la notificación, podrá hacerse cargo de la misma **cualquier persona mayor de catorce años** que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad.*
 - *Si nadie se hiciera cargo de la notificación, se hará constar esta circunstancia en el expediente, **junto con el día y la hora en que se intentó la notificación**, intento que se **repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes**. En caso de que el **primer intento** de notificación se haya realizado **antes de las quince horas**, el **segundo intento** deberá realizarse **después de las quince horas** y viceversa, dejando en todo caso al menos un **margen de diferencia de tres horas** entre ambos intentos de notificación. Si el segundo intento también resultara infructuoso, se procederá en la forma prevista en el artículo 44.*

Notificaciones administrativas. Procedimiento

- ♦ El **Art. 112 LGT** y **Art. 44 y ss. Ley 39/2015** contemplan las normas especiales a las que se debe ajustar la Administración tributaria en los supuestos conocidos como de **notificación por comparecencia**.
 - ♦ *Imposibilidad de efectuar la notificación por causa no imputables a la Administración*
 - ♦ *Que haya sido **intentada al menos dos veces** en el domicilio fiscal, o en el designado por el interesado.*
 - ♦ *Se harán **constar en el expediente** las circunstancias de los intentos de notificación*
 - ♦ *Será suficiente **un solo intento** cuando el destinatario conste como **desconocido** en dicho domicilio o lugar.*

Notificaciones administrativas. Procedimiento

- **Artículo 44. 39/2015. Notificación infructuosa**
 - Cuando los interesados en un procedimiento sean **desconocidos, se ignore el lugar de la notificación** o bien, intentada ésta, no se hubiese podido practicar, la notificación se hará por medio de un **anuncio publicado en el «Boletín Oficial del Estado»**.
- ♦ **El Art. 112 LGT**
 - ♦ **Se citará al interesado o a su representante para ser notificados por comparecencia** por medio de anuncios que se publicarán, por una sola vez para cada interesado, **en el "Boletín Oficial del Estado"**.
 - ♦ La publicación en el "Boletín Oficial del Estado" se efectuará los **lunes, miércoles y viernes de cada semana**. Estos anuncios podrán exponerse asimismo en la oficina de la Administración tributaria correspondiente al último domicilio fiscal conocido. En el caso de que el último domicilio conocido radicara en el extranjero, el anuncio se podrá exponer en el consulado o sección consular de la embajada correspondiente.

Notificaciones administrativas. Procedimiento

♦ El Art. 112 LGT

- ♦ En la publicación **constará la relación de notificaciones** pendientes con indicación **del obligado tributario o su representante, el procedimiento que las motiva, el órgano competente de su tramitación y el lugar y plazo** en que el destinatario de las mismas **deberá comparecer** para ser notificado.
- ♦ En todo caso, la **comparecencia deberá producirse en el plazo de 15 días naturales**, contados desde el siguiente al de la publicación del anuncio en el "Boletín Oficial del Estado". Transcurrido dicho plazo sin comparecer, **la notificación se entenderá producida a todos los efectos** legales el día siguiente al del vencimiento del plazo señalado.
- ♦ Cuando el inicio de un procedimiento o cualquiera de sus trámites se entiendan notificados por no haber comparecido el obligado tributario o su representante, **se le tendrá por notificado de las sucesivas actuaciones y diligencias de dicho procedimiento**, y se mantendrá el derecho que le asiste a comparecer en cualquier momento del mismo. No obstante, **las liquidaciones que se dicten** en el procedimiento y los **acuerdos de enajenación de los bienes embargados** deberán ser notificados con arreglo a lo establecido en esta Sección.

» Información integral de la persona

Datos

O. tributarios (1)

Valores (16/5/0)

Expedientes (0/2/2)

➔ Datos personales

IGLESIAS

Clasificación

Bandaja

Personalidad Física

Lote 3509-23

➔ Datos de contacto (Modificado: 22/03/2017)

Idioma Castellano

Teléfono (NA)

Email

Fax

(Últ. grab.: 22/03/2017)

Sin email

Sin Fax

Dirección postal (Últ. grab.: 29/07/2013) (No codificada)

Último resultado notificación

- CALO (SAN JUA - 15866 - TEO - CORUÑA (A))

No retirado en lista - 14/03/2018

➔ Cuenta tributaria (actualizada a 17/08/2018 3:41:34)

Nº valores	Deuda total	Cobrado total			Total
		Cobrado	Ingresos a cuenta		
1	10.77	0.00	0.00		0.00

Atención
Procedimiento
recaudación
Rogelio Ca



Histórico de direcciones

Direcciones					
Origen		Usuario		Dirección	
Fecha grabación		Fecha confirmación		Tipo dirección	
TELEFÓNICA				Observaciones	
29/07/2013				I JUA - 15866 - TEO - CORUÑA (A)	
				No retirado en lista	
				14/03/2018	
DOCUMENTAL				I JUA - 15866 - TEO - CORUÑA (A)	
01/01/2006				No retirado en lista	
				01/03/2013	
DOCUMENTAL				RUÑA (A)	
01/01/1992					
DOCUMENTAL				, (A)	
01/01/1992					

Atención al
Procedimiento
recaudación
Rogelio Calvo

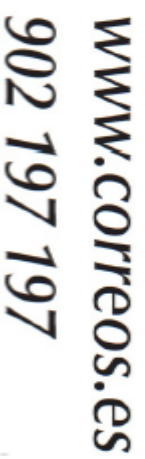
<input type="checkbox"/>	Referencia de pago	Tipo referencia	Dup.	F. emisión	Imp. valor	Usuario emisión	F. resultado	Dirección comunicación	Just. de cobro	Documentos
	Referencia de notificación	Tipo documento		F. caducidad	Imp. referencia	Usuario resultado	Resultado			Id. boletín
	18017459603	Expediente / Efectiva		26/07/2018	57,60	metl				(0)
		Carta de Pago		31/07/2018	1.603,54					
	180163532684	Expediente / Efectiva		26/06/2018	57,45	metl				(0)
		Carta de Pago		31/07/2018	1.599,73					
	180157019921	Expediente / Efectiva		21/06/2018	57,43	33288326				(0)
		Aviso de Providencia de Embargo y Acumulación		17/07/2018	1.599,10					
	180006356194	Grupo / Efectiva		25/01/2018	51,70	32799274	08/06/2018			(2)
		Notificaciones de Providencia de Apremio Boletín		05/04/2018	51,70	SVS	Boletín/nº 125			17826
	180006356194	Grupo / Efectiva		25/01/2018	51,70	32799274	14/03/2018			(2)
	NT1500088981200041029	Notificaciones de Providencia de Apremio		05/04/2018	51,70	32837647	No retirado en lista			
	170197669250	Valor / Efectiva		10/09/2017		32794804				(0)
		Carta de Pago		31/12/2017	49,35					
	170197669211	Valor / Voluntaria		10/09/2017	47,00	32794804				(0)
		Carta de Pago		20/11/2017	47,00					



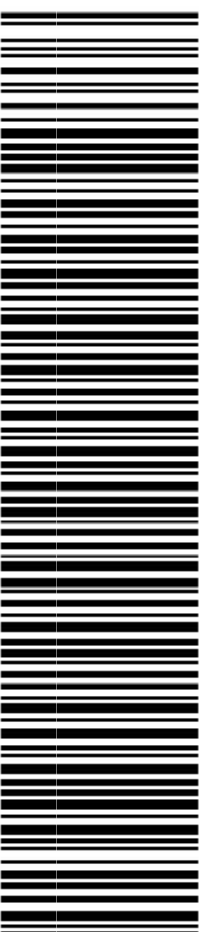
Atención
recaudación
Rogelio

Atención al Ciudadano
Rogelio Calvo
Procedimientos de recaudación
Rogelio Calvo Vázquez

Nº	Tipo archivo	Incluir en notif.	Descripción	Actuación	Registro de Entrada	Fecha grabación	Fecha de carga
29144	XML del SICR	N	NT1500038			15/03/2018	15/03/2018
2914		N	NT1500038			15/03/2018	15/03/2018



14/03/2018 12:32



AA15000388111838183115Y

DIPUTACIÓN DE CORUÑA
ALFEREZ PROVISIONAL
15006 LA CORUÑA

[illegible]

<input type="checkbox"/>	Referencia de pago	Tipo referencia	Dup.	F. emisión	Imp. valor	Usuario emisión	F. resultado	Dirección comunicación	Just. de cobro	Documentos
	Referencia de notificación	Tipo documento		F. caducidad	Imp. referencia	Usuario resultado	Resultado			Id. boletín

18012459603	Expediente / Ejecutiva			26/07/2018	57,60	metl				 (0)
	Carta de Pago			31/07/2018	1.603,54					

180163532684	Expediente / Ejecutiva			26/06/2018	57,45	metl				 (0)
	Carta de Pago			31/07/2018	1.599,73					

180157019921	Expediente / Ejecutiva			21/06/2018	57,43	32288326				 (0)
	Aviso de Pr				1.599,10					
	Embargo y									

180006356194	Grupo / Eje				51,70	32799274	08/06/2018			 (2)
	Notificación de Apeenio Boletín				51,70	SVS	Boletín/nº 125			17826

180006356194	Grupo / Ejecutiva			25/01/2018	51,70	32799274	14/03/2018			 (2)
NT1500088981200041029	Notificaciones de Providencia de Apeenio			05/04/2018	51,70	32837647	No retirado en lista			

170197669250	Valor / Ejecutiva			10/09/2017		32794804				 (0)
	Carta de Pago			31/12/2017	49,35					

170197669211	Valor / Voluntaria			10/09/2017	47,00	32794804				 (0)
	Carta de Pago			20/11/2017	47,00					

Atención
recaudación
Rogelio

Suplemento de Notificaciones

ADMINISTRACIÓN LOCAL

A CORUÑA

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CORUÑA, A

TESORERÍA Y GESTIÓN DE TRIBUTOS. Anuncio de notificación de 18 de mayo de 2018

ID: N1800353491

Notificación de providencia de apremio

De conformidad con lo que establece el artículo 112 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, para las notificaciones de naturaleza tributaria, y el artículo 44 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las

<input type="checkbox"/>	Referencia de pago	Tipo referencia	Dup.	F. emisión	Imp. valor	Usuario emisión	F. resultado	Dirección comunicación	Just. de cobro	Documentos
	Referencia de notificación	Tipo documento		F. caducidad	Imp. referencia	Usuario resultado	Resultado			Id. boletín

18012459603 Expediente / Efectiva 26/07/2018 57,60 metl 31/07/2018 1.603,54

180163532684	Expediente / Efectiva	26/06/2018	57,45	metl						(0)
	Carta de Pago	31/07/2018	1.599,73							

180157019921 Expediente / Efectiva 21/06/2018 57,43 33288326
Aviso de Providencia de 17/07/2018 1.599,10
Embargo y Acumulación

180006356194	Grupo / Efectiva	25/01/2018	51,70	32799274	08/06/2018					(2)
	Notificaciones de Providencia de Apeño Boletín	05/04/2018	51,70	SVS	Boletín/nº 125					17826

180006356194 Grupo / Efectiva 25/01/2018 51,70 32799274 14/03/2018
NT1500088981200041029 Notificaciones de Providencia 05/04/2018 51,70 32837647 No retirado en lista de Apeño

170197669250	Valor / Efectiva	10/09/2017		32794804						(0)
	Carta de Pago	31/12/2017	49,35							

170197669211 Valor / Voluntaria 10/09/2017 47,00 32794804
Carta de Pago 20/11/2017 47,00

Atención
recaudación
Rogelio



[➔ Lista boletin](#)



Docs (0)

Atención al Ciudadano
Procedimientos de
recaudación
Rogelio Calvo Vázquez



Id. boletín 17826		Id. remesa de notificación 266700		Fecha 20/03/2018	
----------------------	--	--------------------------------------	--	---------------------	--

Fecha	Tipo de operación	Observaciones			
20/03/2018	Pendiente de envío				
18/05/2018	Generación xml envío publicaciones	BOE_35_17826_20180523.xml remitido a recaudacion.notificaciones@dacoruna.gal			
23/05/2018	Confirmación de la publicación	Num. boletín: 125 - Fecha de publicación: 23/05/2018 - C/E: BOE-N-2018-420659d30979f262d61278997cd7b3f10ae45084			
08/06/2018	Notificación	Fecha de notificación: 08/06/2018 - Observaciones: Notificación por Boletín: 125			

Atención al Ciudadano
Rogelio Calvo Vázquez

- El 25 de mayo de 2018 se inició la aplicación del Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679).
- **BASES DE LEGITIMACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS (artículo 6 del RGPD):**
 - ▣ El RGPD ha diseñado un sistema de legitimación para el tratamiento de los datos personales basados en seis bases jurídicas:
 - Consentimiento expreso. Se excluyen de la normativa todo consentimiento tácito o implícito.
 - Existencia de una relación contractual.
 - Intereses vitales del interesado o de otras personas.
 - Obligación legal para el responsable. Deberá hacerse constar la norma, con rango de Ley, de cobertura.
 - Interés público o ejercicio de poderes públicos.
 - Intereses legítimos prevalentes del responsable o de terceros a los que se comunican los datos.

- De estas bases jurídicas, en el caso de las Administraciones Locales y en el ámbito de la gestión tributaria y recaudatoria de tributos e ingresos de derecho público local tienen especial relevancia la relativa a la existencia de una obligación legal o la persecución de un interés público o ejercicio de poderes públicos de modo que, en términos generales, **NO** se requerirá el consentimiento expreso para:
 - ▣ 1.- **Remitir avisos de notificación por comparecencia en Sede.** En estos casos, no sería necesario recabar el consentimiento puesto que la base de legitimación sería el cumplimiento de un deber legal, en este caso, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 41.6 de la Ley 39/2015.
 - ▣ 2.- **Remitir avisos, con comunicaciones de carácter informativo, tipo fin de voluntaria, fecha del cargo en cuenta, etc.** En estos casos, tampoco sería necesario recabar el consentimiento expreso por parte del contribuyente puesto que podemos considerar que la base de legitimación sería el cumplimiento de un deber legal o el cumplimiento de un Interés público o ejercicio de poderes públicos.

- **PROTECCIÓN DE DATOS EN LAS PUBLICACIONES EN EL TABLÓN ELECTRÓNICO ÚNICO DE FORMA DISOCIADA**
- El contenido de la Disposición adicional novena del Proyecto de Ley sobre la *“Identificación de los interesados en las notificaciones por medio de anuncios y publicaciones de actos administrativos”* es el siguiente:
- *“Cuando la **publicación** de un acto administrativo contuviese datos de carácter personal del afectado, se **identificará** al mismo mediante su **nombre y apellidos, añadiendo las cuatro últimas cifras numéricas del documento nacional de identidad**, número de identidad de extranjero, pasaporte o documento equivalente.*
- Cuando se trate de la **notificación** por medio de anuncios, particularmente en los supuestos a los que se refiere el artículo 44 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se identificará al afectado **exclusivamente mediante el número completo de su documento nacional de identidad**, número de identidad de extranjero, pasaporte o documento equivalente.
- Cuando el afectado careciera de cualquiera de los documentos mencionados en los dos párrafos anteriores, se identificará al afectado únicamente mediante su **nombre y apellidos**.
- **En ningún caso debe publicarse el nombre y apellidos de manera conjunta con el número completo del documento nacional de identidad**, número de identidad de extranjero, pasaporte o documento equivalente.”

Notificaciones administrativas. Procedimiento

- ♦ Reconocimiento expreso de la posibilidad de practicar la notificación por entrega directa de un empleado público de la Administración (**artículo 41.1 b Ley 39/2015**)
 - ♦ Para asegurar la eficacia de la actuación administrativa, y como excepción a la práctica de las notificaciones por medios electrónicos, se contempla la posibilidad de practicar la **notificación por entrega directa de un empleado público** de la Administración. Esta opción, realizada con el cumplimiento de los requisitos exigidos por la LPACAP y la jurisprudencia, puede resultar muy práctica y económica para la Administración como alternativa al prestador de servicio postal universal.

Introducción al Sistema Tributario Local

- **Nociones Básicas del Sistema tributario Local.**
- **Los Tributos.**
- **Los Obligados tributarios.**
- **Cuantificación de la deuda tributaria.**
- **Infracciones tributarias.**
- **Domicilio fiscal.**
- **Procedimiento notificador.**
- **Procedimiento de recaudación. Voluntario y Ejecutivo.**