

**Gestión Recaudatoria de Canarias, S.A.  
(GRECASA)**

**1570** *ANUNCIO por el que se hace pública la Resolución de 11 de abril de 2006, del Director Gerente, que autoriza la Carta de Servicios correspondiente a esta empresa pública.*

El artículo 6 del Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, establece que tales Cartas sean aprobadas por resolución del Director o asimilado en el caso de los organismos autónomos o entidades de derecho público.

En su virtud, previo informe favorable de la Inspección General de Servicios, a tenor de lo dispuesto en el artículo 6.1, he resuelto lo siguiente:

1. Aprobar la Carta de Servicios correspondiente a Gestión Recaudatoria de Canarias, S.A.
2. Ordenar la publicación de esta resolución y del contenido de la carta de servicios aprobada en el Boletín Oficial de Canarias.
3. Remitir un ejemplar completo a la Inspección General de Servicios para su publicación en la página central del gobierno, vía internet, y para su debida constancia.

Las Palmas de Gran Canaria, a 11 de abril de 2006.-  
El Director Gerente, Francisco Medina García.

Datos identificativos de la unidad:

Denominación: Gestión Recaudatoria de Canarias, S.A. (Grecasa), es una empresa pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, constituyendo su objeto social las actividades de asistencia técnica, asesoramiento, consultoría y prestación o gestión de servicios en materia tributaria y de recaudación.

Consejería: Economía y Hacienda.

Dirección: Oficina de Atención Tributaria Las Palmas de Gran Canaria, calle Secretario Artilles, 47, 35007-Las Palmas de Gran Canaria. Oficina de Atención Tributaria Santa Cruz de Tenerife, Avenida Tres de Mayo, 4, planta baja, 38071-Santa Cruz de Tenerife.

Horarios: horario de atención, presentación e información:

De julio a septiembre y del 20 de diciembre al 5 de enero (ambos inclusive): de lunes a jueves de 8,30 a 16,30; viernes de 8,30 a 15,00.

Resto del año:

De lunes a jueves de 8,30 a 17,30; viernes de 8,30 a 16,00.

Horario de Caja: de 8,30 a 14,00 (de lunes a viernes todo el año).

Horario de venta de impresos: de lunes a viernes de 8,30 a 16,00 (excepto los viernes de julio a septiembre y los del 20 de diciembre al 5 de enero que será de 8,30 a 15,00).

Teléfono: (902) 232013.

Fax: (928) 379032.

C. Electrónico: ayuda@grecasa.canarias.org.

Página Web: www.grecasa.org.

Servicios que se ofrecen al ciudadano

- Información y asistencia de carácter presencial respecto de los tributos cuya aplicación corresponda a la Administración Tributaria Canaria (I.G.I.C., Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados; Sucesiones y Donaciones, por ejemplo, compraventa de bienes inmuebles y vehículos usados, herencias, etc.).

- Información y asistencia de carácter presencial, telefónica y telemática respecto a los expedientes en vía de apremio de los siguientes organismos: Consejería de Economía y Hacienda, Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural (APMUN), Servicio Canario de la Salud, Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, Cabildo Insular de Fuerteventura, Ayuntamiento de Valle Gran Rey, Ayuntamiento de El Paso, Ayuntamiento de La Guancha, Ayuntamiento de Puerto del Rosario, Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera; así como las siguientes corporaciones locales respecto a los expedientes en vía de apremio fuera de su ámbito de actuación territorial: Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, Cabildo Insular de El Hierro, Ayuntamiento de Hermigua, Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma y Ayuntamiento de Mogán.

- Información del estado de la notificación de los actos dictados por la Administración Tributaria Canaria y de sanciones no tributarias dictadas por las distintas Consejerías del Gobierno de Canarias y por la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural.

- Información sobre el valor de los vehículos usados que vayan a ser objeto de transmisión.

- Venta de impresos de la Administración Tributaria Canaria.

- Cobro material, en período voluntario y en período ejecutivo, de deudas y sanciones relativas a los tribu-

tos cuya gestión corresponda a la Administración Tributaria Canaria.

- Cobro material, en período voluntario y en período ejecutivo, de derechos de naturaleza pública no tributarios de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

- Cobro material de deudas en período ejecutivo respecto a Organismos Autónomos y Corporaciones Locales que hayan convenido con la Consejería de Economía y Hacienda la recaudación en esta vía.

- Recepción de declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones en relación a los tributos cuya aplicación corresponda a la Administración Tributaria Canaria, facilitando información sobre el modo de presentarlos y los documentos que deben acompañarlos.

- Información sobre los procedimientos de revisión administrativa.

- Entrega de los certificados en materia tributaria que soliciten los ciudadanos a la Administración Tributaria Canaria y los de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (sólo personas físicas).

- Distribución de publicaciones en materia tributaria de la Administración Tributaria Canaria.

#### Nuestros compromisos

- Desarrollar el trabajo diario velando porque los usuarios sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

- Recepción inmediata de las declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones presentadas adecuadamente por el ciudadano.

- Atención personalizada con información clara y precisa por parte de personal especializado en relación al sistema tributario canario.

- Facilitar información inmediata del estado de cualquier notificación encomendada por la Administración Tributaria Canaria.

- Tramitar y responder las consultas recibidas a través del correo electrónico de ayuda en materia de recaudación ejecutiva en un plazo máximo 48 horas.

- Se potenciarán los servicios telefónicos de asistencia integral que permitan al ciudadano obtener información de los expedientes en vía de apremio y estado de las notificaciones.

- Se potenciarán progresivamente los servicios prestados en las Oficinas de Atención Tributaria previa cita concertada telefónicamente.

- Promover la creación de un Punto de Información Catastral.

- Promover la instalación progresiva de sistemas automatizados de pago e información respecto de los tributos cuya aplicación corresponda a la Administración Tributaria Canaria.

#### Indicadores de la calidad del servicio

- Datos relativos a las sugerencias y reclamaciones presentadas por los contribuyentes.

- Número de solicitudes de información, tanto presenciales como telefónicas, atendidas.

- Número de declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones presentadas.

- Actuaciones materiales que no impliquen ejercicio de autoridad correspondientes a levantamientos de embargo y cancelaciones de anotaciones preventivas de embargo efectuados.

- Copias de expedientes administrativos de apremio entregados a la Administración Tributaria Canaria.

- Número de actuaciones de información y asistencia.

- Número de impresos de autoliquidaciones y declaraciones puestos a disposición de los contribuyentes.

- Recaudación en período voluntario y período ejecutivo en el Servicio de Caja de las Oficinas de Atención Tributaria.

- Número de citas previas concertadas.

- Número de respuestas emitidas al correo electrónico de ayuda.

- Tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Tributaria en los servicios integrados en los sistemas automáticos de gestión de tiempo de espera.

- Cumplimiento del Plan de Implantación del Punto de Información Catastral y de los Sistemas Automatizados de Pago.

Necesitamos su opinión:

Sugerencias y Reclamaciones:

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias dispone de un sistema de evalua-

ción global del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.

Puede acceder al sistema mediante escrito simple o a través del impreso que se encuentra a su disposición en todas las oficinas de registro y Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones.

También puede acceder al sistema verbalmente en las Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones, y a través del Servicio Telefónico de Atención al Ciudadano del Gobierno de Canarias (012).

El sistema está abierto a la transmisión de datos mediante correo electrónico y a través de la página Web del Gobierno de Canarias.

En un plazo máximo de tres meses usted recibirá una contestación a su sugerencia o reclamación. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, diríjase a la Inspección General de Servicios.

La Inspección General de Servicios velará por el cumplimiento del procedimiento de tramitación de las sugerencias y reclamaciones, y localizará dónde se viene produciendo un funcionamiento incorrecto de los servicios públicos y actuará puntualmente o efectuará los estudios y propuestas necesarios para la subsanación de las deficiencias detectadas.

Solicite más información de este sistema en cualquier oficina de registro o información del Gobierno de Canarias: sus sugerencias y reclamaciones no nos molestan, son necesarias para saber dónde nos estamos equivocando.

Si es usted usuario de los servicios sanitarios, sus solicitudes y reclamaciones se encauzarán en la forma prevista en el número 6 del artículo 12 de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias (B.O.C. nº 96, de 5 de agosto), en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, de desarrollo (B.O.C. nº 78, de 16.6.99).

Sus reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento e información de los servicios administrativos no sanitarios dentro del Sistema Canario de Salud, se tramitarán conforme a lo previsto en el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre.