

## SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS

### SERVICIOS QUE SE OFRECEN AL CIUDADANO

#### Servicios en Materia Tributaria

##### 1. Información y asistencia en materia tributaria.

Los servicios que se prestan en las oficinas de atención tributaria pueden resumirse en:

- Atención general al contribuyente, con la finalidad de proporcionarle información y asesoramiento técnico-tributario sobre tributos propios, tributos derivados del REF y tributos del Estado cuyas competencias en materia de aplicación de los tributos hayan sido delegadas a la Comunidad Autónoma de Canarias. Dicha información versa sobre plazos de presentación de autoliquidaciones o declaraciones, modelos tributarios a utilizar, documentación necesaria que ha de acompañar a cualquier declaración y/o autoliquidación, información de los criterios administrativos de aplicación de la normativa tributaria ya contenidos en las contestaciones a las consultas escritas y circulares emitidas por la ATC y bases de datos en las que puedan ser encontradas, etc.

- Asistencia en la realización o cumplimentación de cualquier declaración tributaria, su recepción, presentación o alta y grabación en el sistema informático, en especial:

- Impuesto General Indirecto Canario: declaraciones censales (modelo 400, autoliquidaciones (420, 421, 425, 415, etc.).

- Autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (modelo 600).

- Compraventa de vehículos usados entre particulares (modelo 620).

- Autoliquidación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (servicio de cita previa).

- Declaración Simplificada de Importaciones (modelo 040).

- Información y asesoramiento sobre cualquier acto relativo al periodo voluntario de pago, así como al procedimiento de apremio (ejecutivo).

- Asistencia y ayuda en la cumplimentación de formularios y solicitudes: recursos, solicitud de alta de terceros, altas en la Base de datos de contribuyentes, solicitud de devolución de ingresos indebidos, etc.

- Expedición y entrega de certificados expedidos por los órganos competentes de la ATC sobre aspectos tales como: estar dado de alta en IGIC y/o AIEM, encontrarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias a efectos de obtener una subvención o ayuda de cualquier organismo, para contratar con las administraciones públicas, para obtener una tarjeta de transporte, etc.

•Otras actividades de carácter material, técnico o de servicio que pueden realizar son las de control de stock, adquisición (alta en programa de gestión de suministros) y distribución o entrega de precintas fiscales de circulación de las labores del tabaco.

Estos servicios se prestan de forman presencial a través de [Cita Previa](#).

#### Listas de espera para acceder a los servicios:

**No aplica**

#### Cartas de servicios elaboradas y, en su caso, compromisos asumidos y grado de cumplimiento de los mismos

**No aplica**

#### Número de reclamaciones y número o proporción de aceptadas o resueltas a favor de los interesados

### RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

Durante 2020 se han presentado 27 reclamaciones y 2 sugerencias que cuya distribución por oficina y motivo se identifican en el cuadro posterior.

Por la atención recibida	Excesivo tiempo de espera	Falta o escas a información	A otras oficinas de atención	Ins talaciones	Falta de medios o mal funcionamiento de programas	otras	total
2	7	3	1	1	7	6	27

### SERVICIOS QUE SE PRESTAN A LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA.

#### 1. Servicio de grabación.

La grabación de declaraciones y otros documentos tributarios es un servicio que tenemos externalizado, llevando Grecasa estrictos controles mensuales de calidad.

La empresa de grabación asume los siguientes trabajos:

. Grabación, digitalización y archivo de la documentación presentada, relativa tanto a tributos cedidos como los derivados del REF, interiores y propios.

. Apoyo en la recepción (sellado) de declaraciones de IGIC con vencimiento trimestral o anual.

. Clasificación, archivo y traslado de la documentación.

GRECASA realiza mensualmente un control de calidad de las grabaciones efectuadas, estableciéndose porcentajes máximos de incidencias que supongan la revisión de la totalidad de grabaciones del periodo afectado. También se revisan que estas se efectúen en el mismo orden cronológico de la recepción, antes de su traslado al archivo general.

## **2. Actuaciones materiales relativas a la adquisición y distribución de las precintas fiscales sobre labores de tabaco.**

Dentro de los servicios en materia tributaria encargados a GRECASA se encuentra la adquisición, depósito y distribución a los sujetos pasivos del impuesto sobre tabaco de las precintas fiscales de circulación sobre labores del tabaco.

## **3. Notificaciones**

Servicio de notificaciones de todos los actos administrativos de la ATC incluyendo:

a) Las comunicaciones, diligencias, liquidaciones y demás actos dictados en la gestión, liquidación, comprobación, investigación y recaudación de:

1. Los tributos propios de la Comunidad Autónoma de Canarias.
2. Los tributos derivados del Régimen Económico y Fiscal de Canarias.
3. Los tributos cedidos por el Estado a la Comunidad Autónoma de Canarias.

b) Los documentos cobratorios de tasas y de recursos de derecho público no tributarios propios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

c) Los que deban ser notificados por la Agencia Tributaria Canaria, en virtud de los Convenios de Colaboración que haya suscrito con Organismos autónomos y entes locales para la gestión recaudatoria.

d) Cualquier otro acto que deba ser notificado y que haya sido dictado por órganos y dependencias de la Agencia Tributaria Canaria en el ejercicio de sus respectivas competencias y funciones.

## **4. Informática.**

El área informática presta servicio en la asistencia tecnológica en las 3 principales actividades que presta GreCasa: Notificaciones, Recaudación Ejecutiva y Servicio de Asistencia en Materia Tributaria. Además se ocupa del desarrollo de los modelos tributarios de la web de la ATC, la gestión de incidencias y el mantenimiento de la web bajo las directrices de la Dependencia de Informática Tributaria de la Agencia.

### **Servicios de informática tributaria.**

a) Mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de los módulos del M@GIN (Modelo Automatizado de Ingresos) que requiera la ATC.

b) Mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de los módulos o funcionalidades de los programas de ayuda a los obligados tributarios, sede electrónica y portal informativo de la ATC que ésta determine en cada momento.

c) Instalación, desarrollo y mantenimiento de tecnologías de la información y comunicación (TIC), entendiendo por tales el conjunto de tecnologías desarrolladas para la gestión de la información y su transmisión.

Las aplicaciones informáticas que desarrolle GRECASA para la ejecución de cualquier aspecto relacionado con el objeto del encargo, distintas del módulo de recaudación ejecutiva de la aplicación informática M@gin, deberá ajustarse a los criterios técnicos fijados por la ATC y su titularidad corresponderá a esta última.