


















## CARTA DE SERVICIOS: IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES 2012

COMPROMISOS		RESULTADOS		
ATENCIÓN A CONTRIBUYENTES	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Atender a la ciudadanía de forma correcta, amable y adecuada a sus necesidades.	7	--	--	Encuesta bianual
Atender en la primera llamada el 95% de las consultas telefónicas que por su complejidad se derivan a la Sección de Sociedades para su resolución.	95%	<b>99,4%</b>	 1	
Contestar el 90% de las consultas tributarias formuladas por escrito en un plazo inferior a 60 días.	90%	<b>90%</b>	 2	Nº consultas: 98 Tiempo promedio: 30 días Plazo legal: 180 días
Contestar las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un plazo inferior a 10 días.	10 días	<b>12 días</b>	 3	Nº Quejas: 2 Plazo legal: 30 días
PRODUCTOS ESPECIFICOS	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Publicar en la web información general con antelación al inicio de la campaña.	60 días	<b>67 días</b>	 4	Fecha de publicación: 25/04/2013
Publicar en la web los impresos (modelos 200 y 220) con antelación al inicio de la campaña.	10 días	<b>20 días</b>	 5	Fecha de publicación: 11/06/2013
Publicar en la web el programa para elaborar las declaraciones (modelo 200).	40 días	<b>47 días</b>	 6	Fecha de publicación: 15/05/2013
Publicar en la web las especificaciones técnicas dirigidas a personal especializado para que los ficheros que generen con datos contables puedan ser importados al programa de sociedades.	40 días	<b>47 días</b>	 7	Fecha de publicación: 15/05/2013
Publicar en la web el manual de divulgación para entidades sin ánimo de lucro.	30 días	<b>66 días</b>	 8	Fecha de publicación: 26/04/2013
GESTIÓN DE DECLARACIONES	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Abonar en el plazo de 90 días el 90% de las devoluciones correspondientes a las declaraciones presentadas durante el periodo de la campaña anual.	90%	<b>90,36%</b>	 9	Plazo promedio: 66,69 días Plazo legal: 6 meses
A facilitar la presentación de la declaración a quienes durante el último día de la campaña puedan verse afectados por problemas técnicos que impidan su normal transmisión.	--	--	--	Ausencia de de incidencias
A posibilitar la obtención de copias de las declaraciones presentadas en un plazo 5 días a partir de la finalización de la campaña.	5 días	<b>1 día</b>	 10	Fecha de publicación: 27/07/2013
A resolver el 90% de las solicitudes de rectificación de declaraciones en un plazo inferior a 40 días desde su solicitud.	90%	<b>95,97%</b>	 11	Nº rectificaciones: 372 Plazo promedio: 9,97 días
A emitir los certificados de exención en un plazo inferior a 15 días desde su solicitud.	100%	<b>100%</b>	 12	Nº solicitudes: 63 Plazo promedio: 3,92 días
A resolver el 90% de los recursos de reposición que se interpongan contra resoluciones de este impuesto en un plazo inferior a 40 días desde su presentación.	90%	<b>96,23%</b>	 13	Nº recursos: 396 Plazo promedio: 9,97 días
A resolver las solicitudes de rehabilitación en un plazo inferior a 20 días desde su presentación.	100%	99%	 14	Nº solicitudes: 207 Plazo promedio: 3,09 días
A realizar actuaciones de requerimiento a no declarantes en el plazo de 90 días tras la finalización de la campaña anual de presentación de declaraciones.	90 días	<b>47 días</b>	 15	Fecha de requerimientos: 11/09/2013



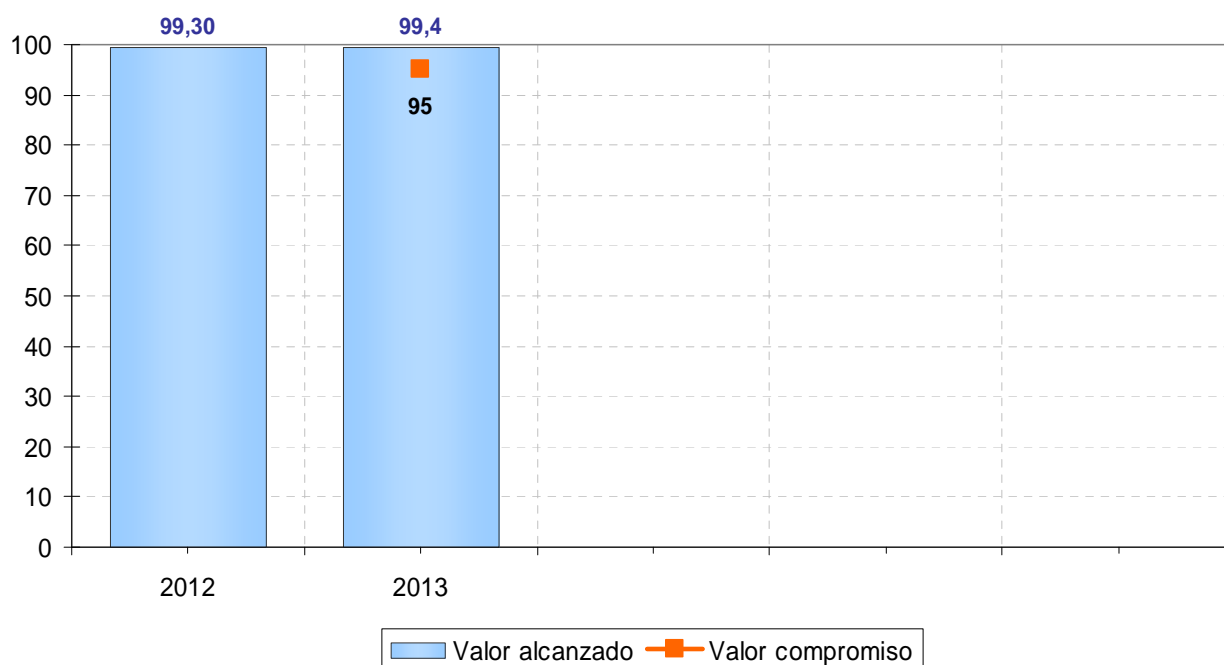
[volver](#)

## INDICE DE GRÁFICOS

### Atención a contribuyentes

Gráfico 1: Atender en la primera llamada el 95% de las consultas telefónicas que por su complejidad se derivan a la Sección de Sociedades para su resolución.

Unidad de medida: porcentaje



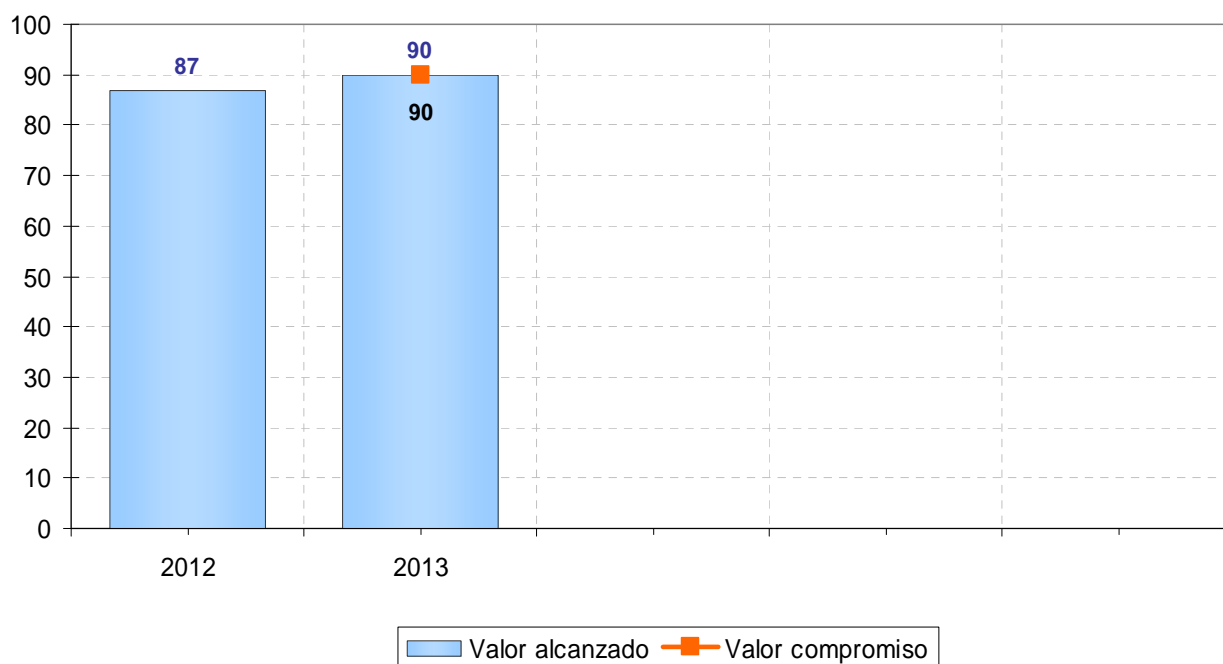


[volver](#)

## Atención a contribuyentes

Gráfico 2: Contestar el 90% las consultas tributarias formuladas por escrito en un plazo inferior a 60 días.

Unidad de medida: porcentaje



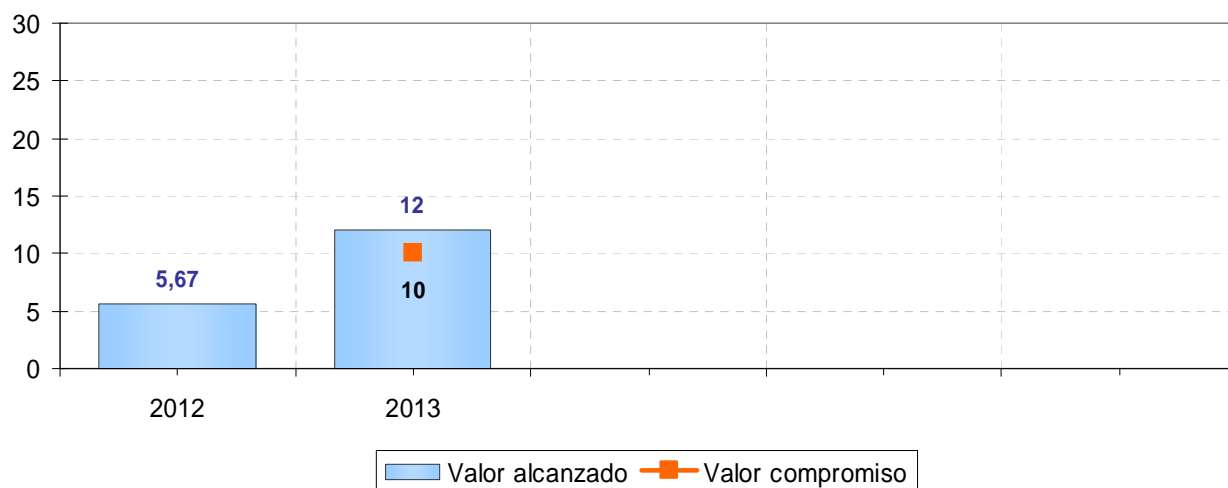


[volver](#)

## Atención a contribuyentes

Gráfico 3: Contestar las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un plazo inferior a 10 días.

Unidad de medida: días



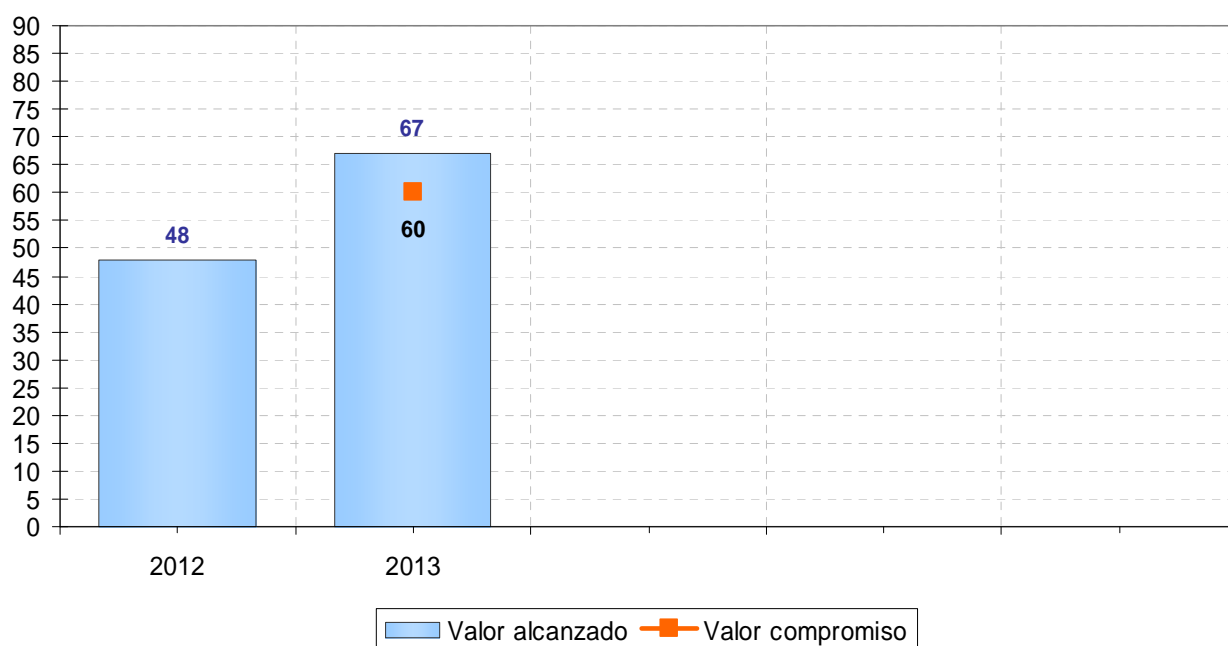


[volver](#)

## Productos específicos

Gráfico 4: Publicar en la web información general con antelación al inicio de la campaña.

Unidad de medida: días



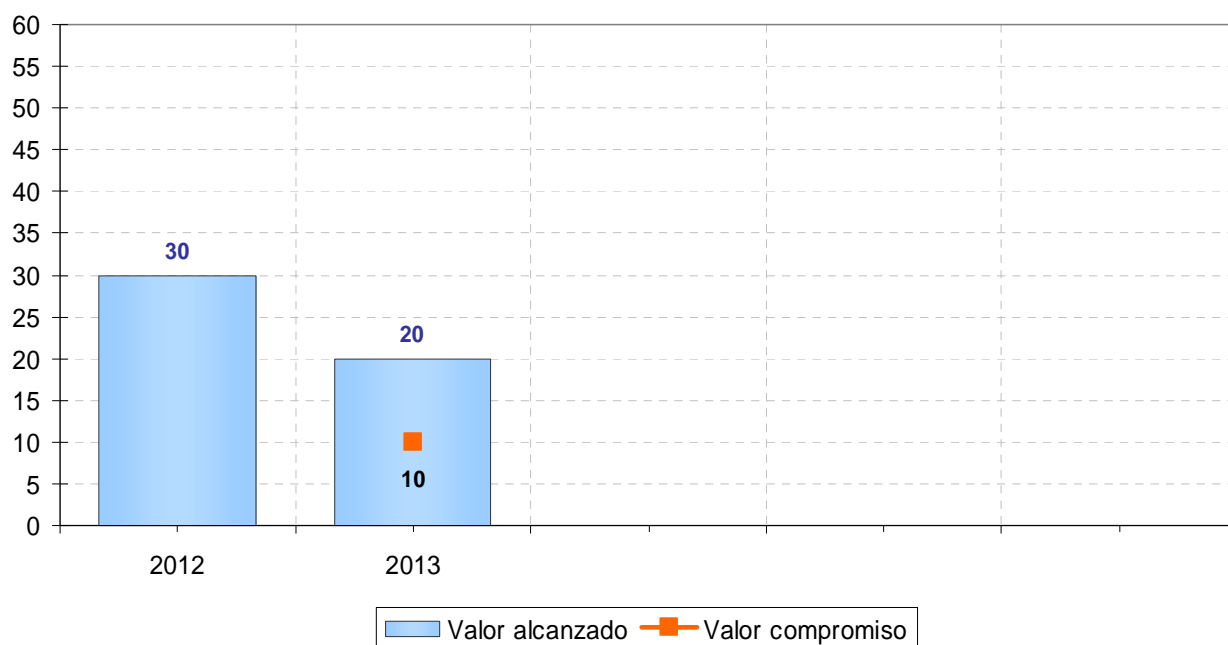


[volver](#)

## Productos específicos

Gráfico 5: Publicar en la web los impresos (modelos 200 y 220) con antelación al inicio de la campaña.

Unidad de medida: días



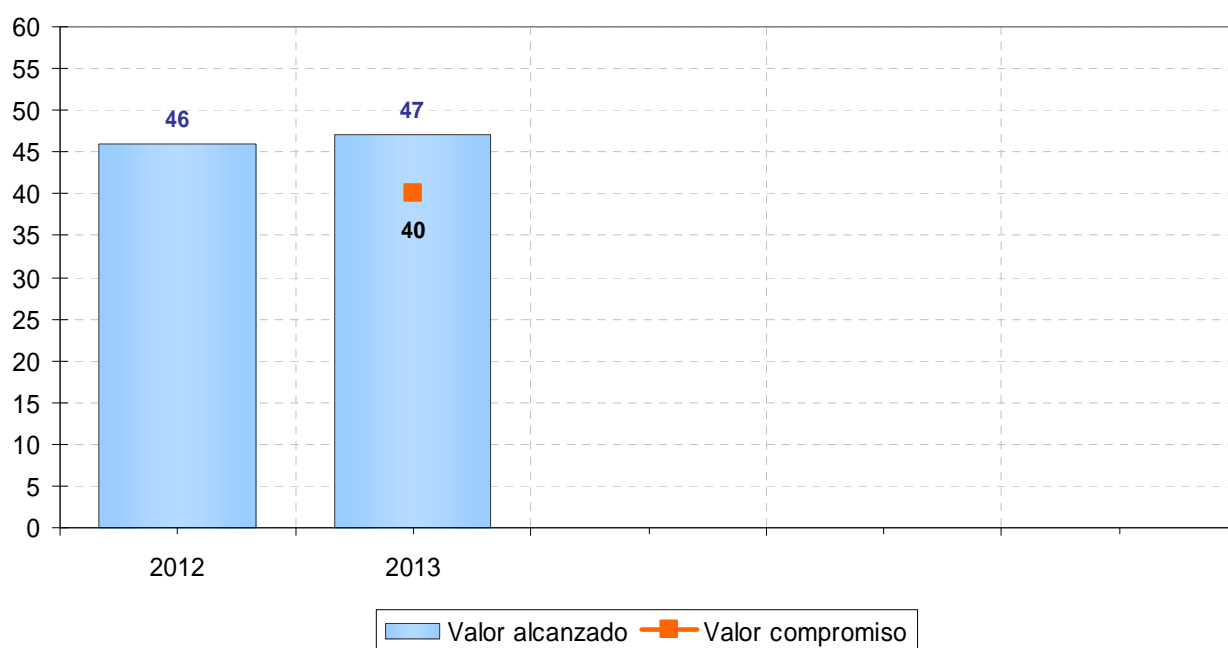


[volver](#)

## Productos específicos

Gráfico 6: Publicar en la web el programa para elaborar las declaraciones.

Unidad de medida: días



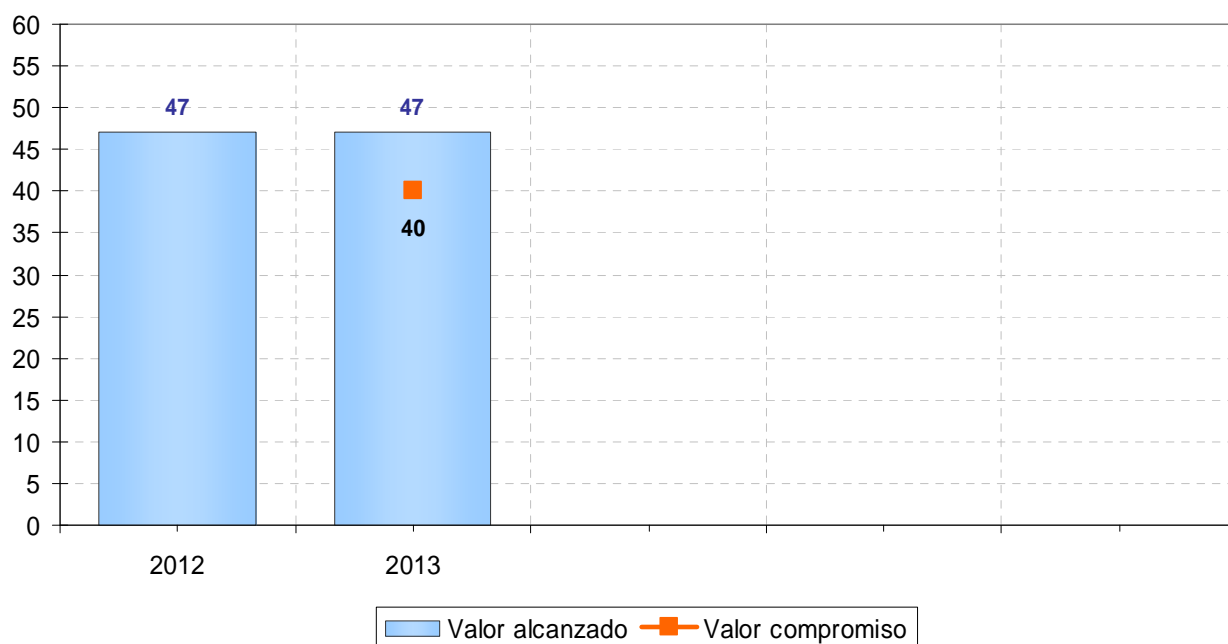


[volver](#)

## Productos específicos

Gráfico 7: Publicar en la web las especificaciones técnicas dirigidas a personal especializado para que los ficheros que generen con datos contables puedan ser importados al programa de sociedades.

Unidad de medida: días





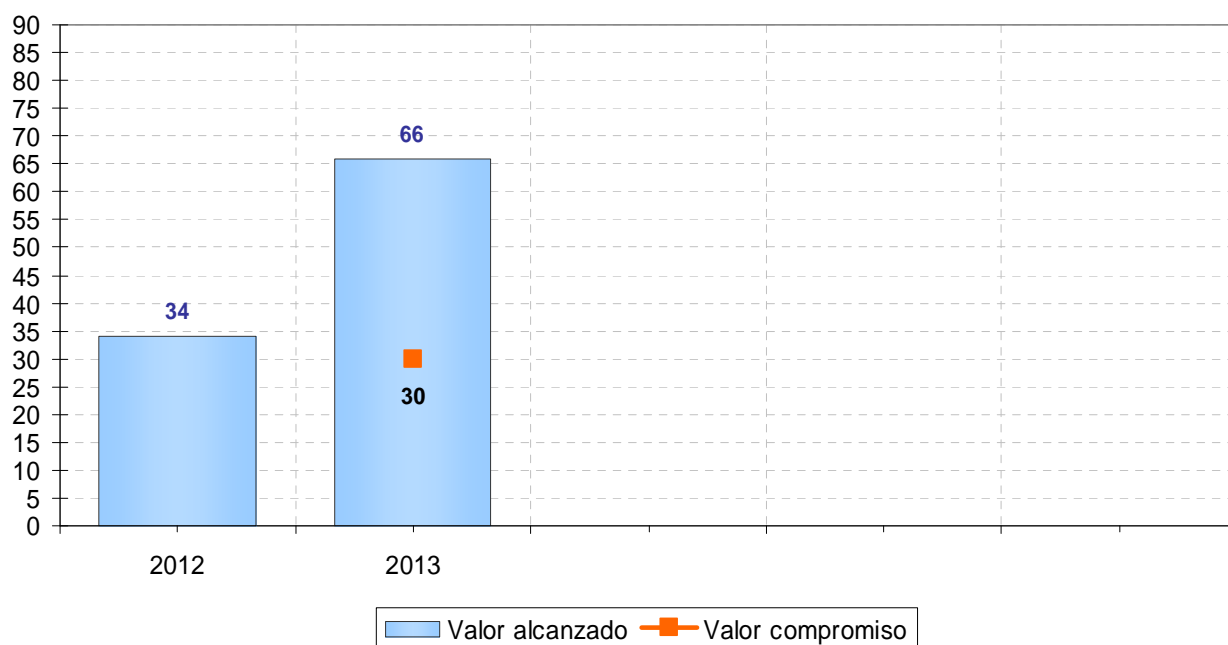


[volver](#)

## Productos específicos

Gráfico 8: Publicar en la web el manual de divulgación para entidades sin ánimo de lucro.

Unidad de medida: días



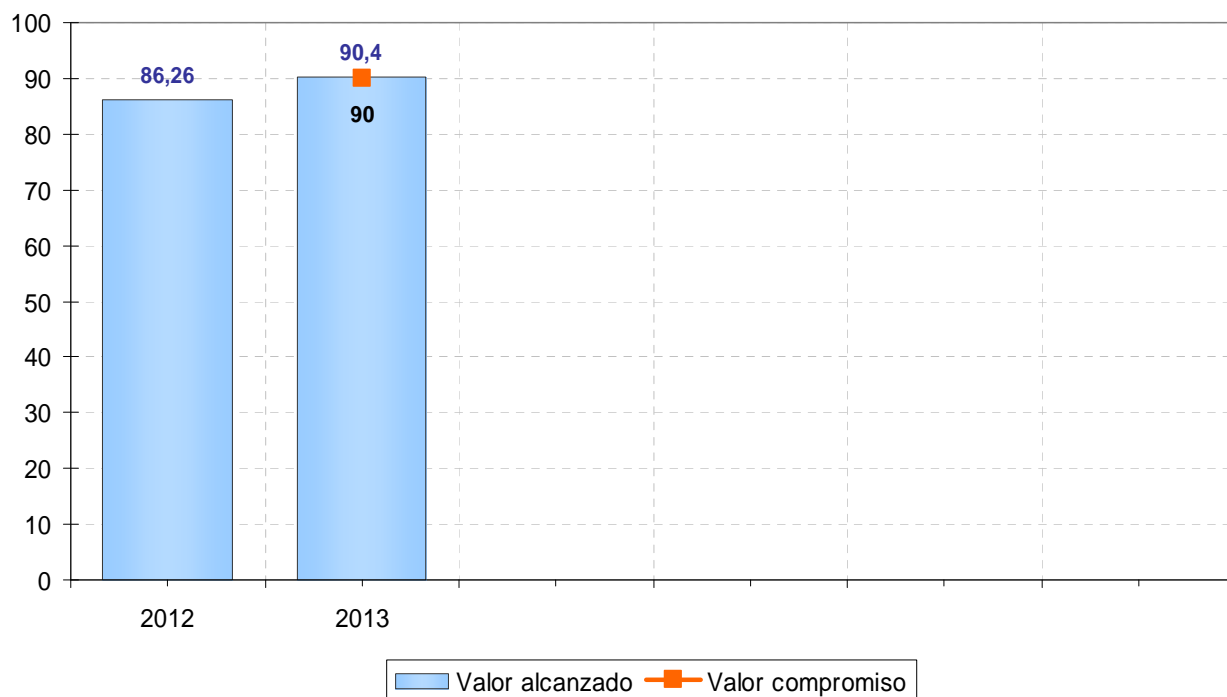


[volver](#)

## Gestión de declaraciones

Gráfico 9: Abonar en el plazo de 90 días el 90% de las devoluciones correspondientes a las declaraciones presentadas durante el periodo de la campaña anual.

Unidad de medida: porcentaje





[volver](#)

## Gestión de declaraciones

Gráfico 10: Posibilitar la obtención de copias de las declaraciones presentadas en un plazo de 5 días a partir de la finalización de la campaña

Unidad de medida: días



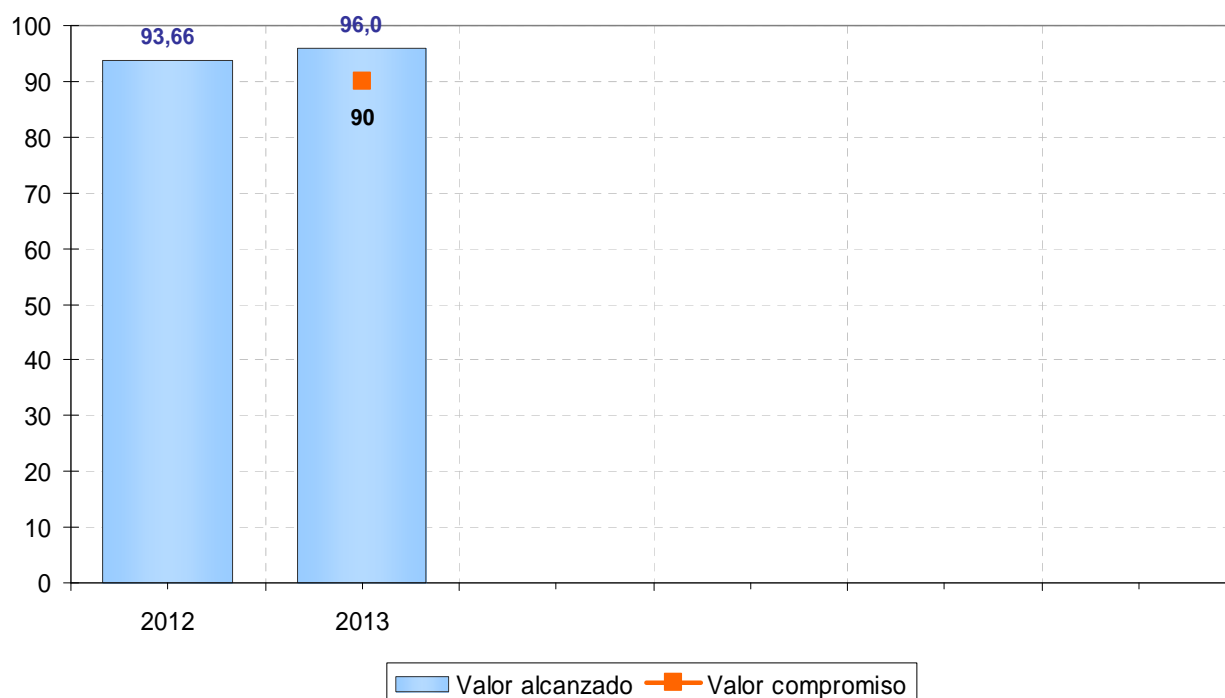


[volver](#)

## Gestión de declaraciones

Gráfico 11: A resolver el 90% de las solicitudes de rectificación de declaraciones en un plazo inferior a 40 días desde su solicitud.

Unidad de medida: porcentaje



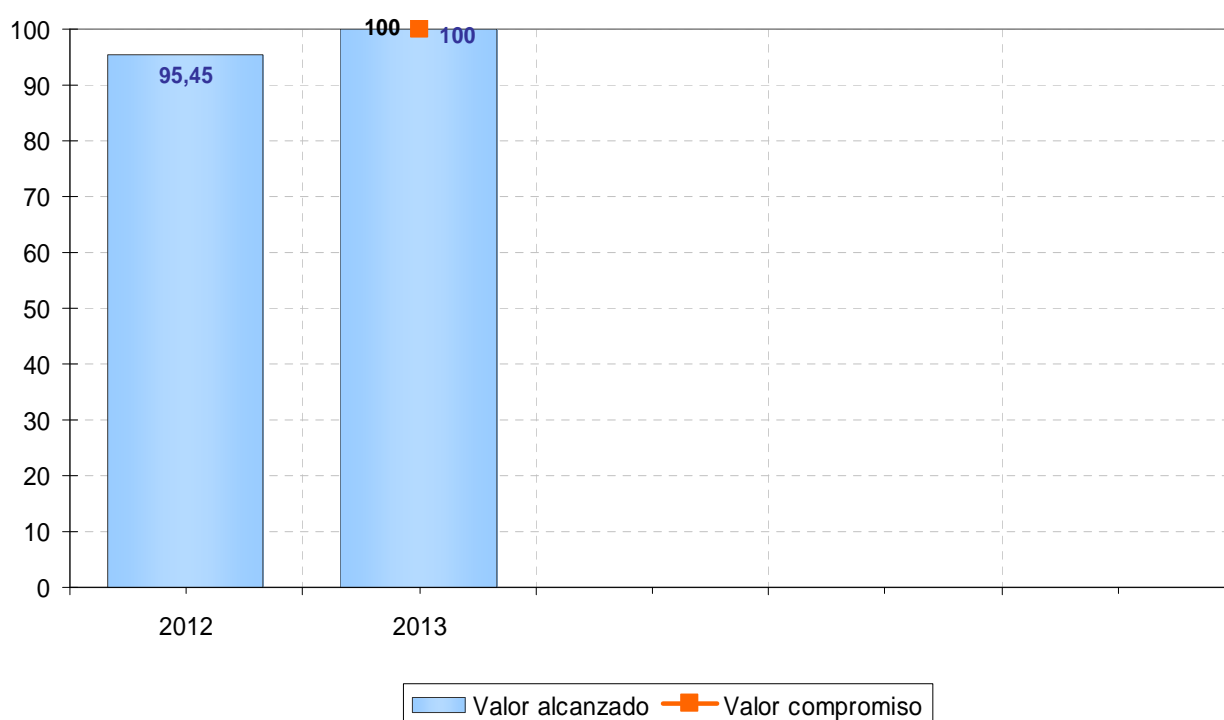


[volver](#)

## Gestión de declaraciones

Gráfico 12: A emitir los certificados de exención en un plazo inferior a 15 días desde su solicitud.

Unidad de medida: porcentaje



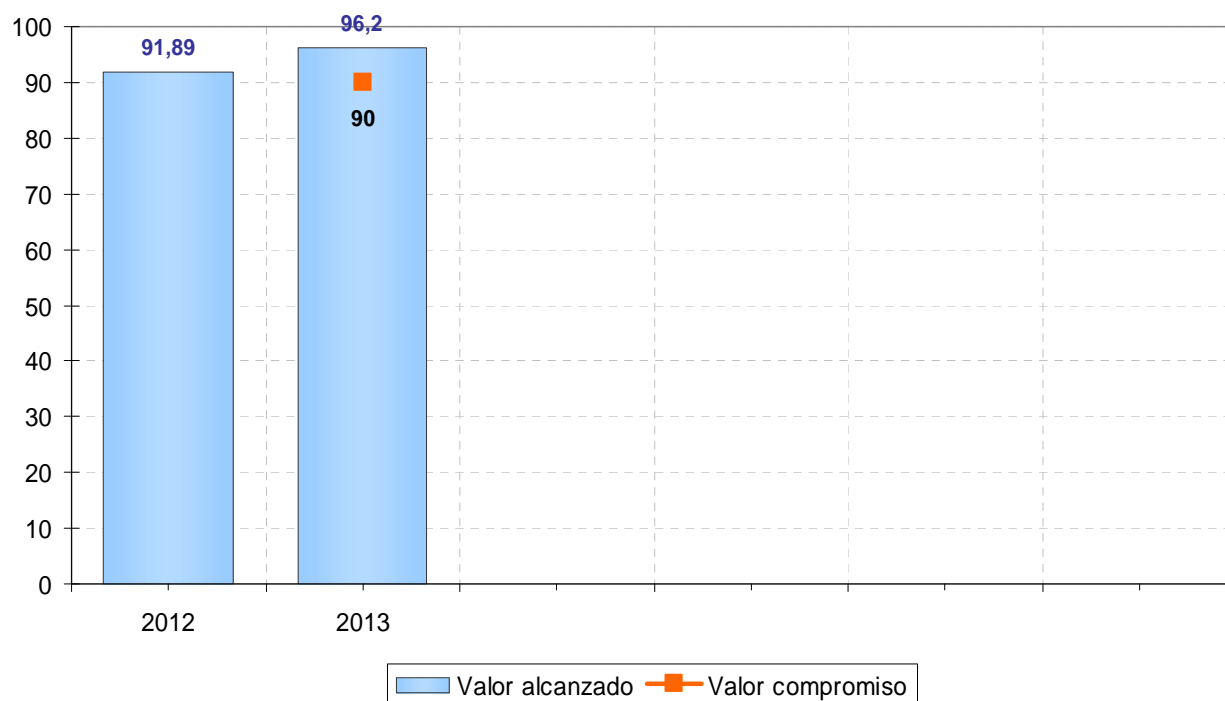


[volver](#)

## Gestión de declaraciones

Gráfico 13: A resolver el 90% de los recursos de reposición que se interpongan contra resoluciones de este impuesto en un plazo inferior a 40 días desde su presentación.

Unidad de medida: porcentaje



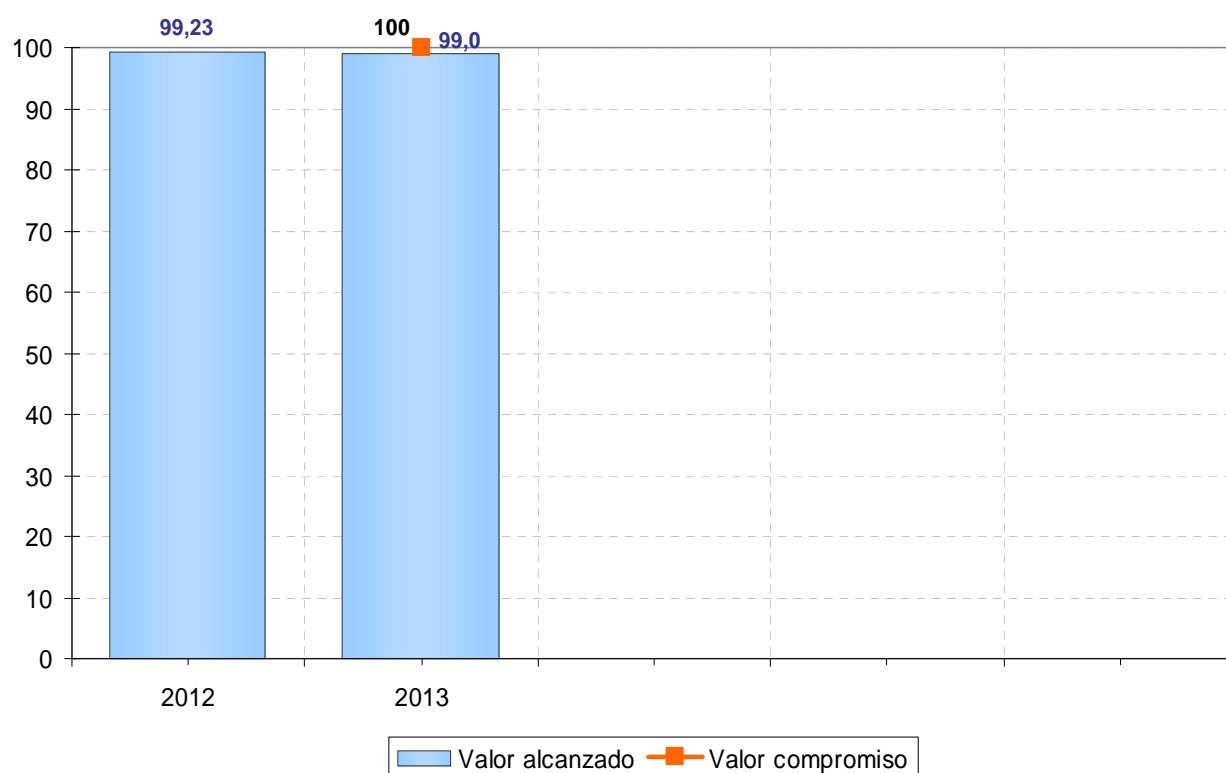


[volver](#)

## Gestión de declaraciones

Gráfico 14: A resolver las solicitudes de rehabilitación en un plazo inferior a 20 días desde su presentación.

Unidad de medida: porcentaje





[volver](#)

## Gestión de declaraciones

Gráfico 15: A realizar actuaciones de requerimiento a no declarantes en el plazo de 90 días tras la finalización de la campaña anual de presentación de declaraciones.

Unidad de medida: días

