

Carta de Servicios: Servicio de Pago Telemático

Periodo de vigencia: 2017 - 2020



ÍNDICE

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	3
1.1. Datos identificativos y fines del órgano	3
1.2. Relación de servicios prestados	3
1.3. Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios	4
1.4. Formas de colaboración/participación de organismos usuarios	4
1.5. Relación actualizada de la normativa reguladora de los servicios	4
1.6. Formas de presentación de quejas y sugerencias	5
2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS	6
2.1. Niveles de calidad que se ofrecen	6
2.2. Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos	6
2.3. Sistemas de aseguramiento y otras medidas	7
3. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	8
4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	9
4.1. Direcciones telefónicas, telemáticas y postales	9
4.2. Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta	9
4.3. Medios de acceso y transporte	9

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1. Datos identificativos y fines del órgano

Red.es es una entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital encargada de consolidar el desarrollo de la Sociedad de la Información en España. La misión de la entidad es ejecutar proyectos TIC de acuerdo con las prioridades estratégicas de la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, y en colaboración con las Comunidades Autónomas, entidades locales y el sector privado.

Uno de los servicios que ofrece Red.es para poder cumplir con sus fines y objetivos, es el Servicio de Pago Telemático (en adelante, SPT).

El SPT es un servicio compartido de la administración electrónica que permite el pago de tributos, precios públicos y otros ingresos de Derecho Público utilizando medios telemáticos, a otros organismos públicos.

1.2. Relación de servicios prestados

El SPT se dirige a cualquier organismo público de la Administración General del Estado (Ayuntamientos, Diputaciones, Comunidades Autónomas, Cabildos), Universidades y otros Entes Públicos. Con la colaboración de entidades financieras (EEFF), tales como: bancos, cajas de ahorro y cajas rurales, para prestar los siguientes servicios:

- Alta y baja en el SPT.
- Modificación de datos en el SPT.
- Atención telefónica y por correo electrónico para consultas, peticiones e incidencias.

Es un servicio flexible que permite adaptarse a las necesidades de cada organismo, de tal forma que se pueden definir los medios de pago, seleccionar las EEFF, etc. Además, permite realizar el pago de forma individual o por medio de representantes, mediante el uso de un certificado electrónico, que garantiza el fraude nulo del servicio.

El organismo que contrata el servicio puede configurar el mismo de una forma sencilla, a través de una consola de administración que también le permite consultar los pagos efectuados.

Los medios de pago habilitados en el servicio son: cargo en cuenta, domiciliación y pago con tarjetas.

1.3. Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios

Los derechos de los organismos adheridos al SPT quedan reflejados y amparados en los convenios correspondientes firmados entre los organismos adheridos y Red.es. En dichos convenios se reflejan las obligaciones que tienen ambas partes durante el tiempo establecido en el convenio. Dichos derechos están reconocidos en los artículos 13, 14 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

1.4. Formas de colaboración/participación de organismos usuarios

Los organismos adheridos al SPT podrán realizar consultas sobre cualquier aspecto del servicio y expresar su opinión como forma de colaborar y o participar en la mejora del mismo, vía el Centro de Atención al Usuario (CAU), a través de los siguientes canales/medios:

- Dirección de correo: admorganismos@red.es.
- Teléfono: 902 01 05 00 (en horario lunes a viernes de 9:00h a 18:00h).

Además, para la gestión, vigilancia y control de lo que se acuerde en el convenio que se firme entre Red.es y el organismo para la prestación del SPT, se constituye una Comisión de Seguimiento.

1.5. Relación actualizada de la normativa reguladora de los servicios

La normativa reguladora de los servicios que presta Red.es que incluye el SPT, es la siguiente:

- Real Decreto 164/2002, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de Red.es.
- Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- 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 58/2003 de 17 de diciembre General Tributaria.
- Real Decreto 939/20056 Reglamento General de Recaudación.
- Ley 59/2003 de Firma Electrónica.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas del marco general para la mejora de la calidad establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

1.6. Formas de presentación de quejas y sugerencias

Los organismos usuarios del SPT podrán presentar sus quejas y sugerencias a través del Servicio de Atención al Usuario (CAU), gestionado por Red.es:

- Dirección de correo: admorganismos@red.es.
- Teléfono: 902 01 05 00 (en horario lunes a viernes de 9:00h a 18:00h).

Las mismas serán registradas y gestionadas a través de una herramienta informática que permite un control eficiente para el seguimiento y la resolución de éstas.

Además, la sede electrónica de Red.es: <https://sede.red.gob.es/>, permite interactuar telemáticamente con la entidad para la presentación de escritos, solicitudes, incidencias, quejas, sugerencias y comunicaciones relativas a los procedimientos administrativos especificados en su resolución de creación y publicados en dicha página, que incluye el SPT, así como la dirección de correo electrónico: soporte@sede.red.gob.es.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

2.1. Niveles de calidad que se ofrecen

Los parámetros de calidad y los niveles comprometidos por Red.es para los servicios antes descritos, son los siguientes:

El 100% de las solicitudes e incidencias comunicadas por teléfono y por correo electrónico serán atendidas y gestionadas (resueltas), de acuerdo a la siguiente tipología:

- Las solicitudes e incidencias críticas que tengan un impacto extenso/generalizado en la prestación de los servicios, tendrán un tiempo máximo de resolución de 16 horas.
- Las solicitudes e incidencias altas que tengan un impacto significativo/amplio en la prestación de los servicios, tendrán un tiempo máximo de resolución de 24 horas.
- Las solicitudes e incidencias medias que tengan un impacto moderado/limitado en la prestación de los servicios, tendrán un tiempo máximo de resolución de 40 horas.
- Las solicitudes e incidencias bajas que tengan un impacto menor/localizado en la prestación de los servicios, tendrán un tiempo máximo de resolución de 72 horas.

Para estos compromisos, se tiene en cuenta el horario de prestación del servicio (de lunes a viernes de 9:00h a 18:00h).

2.2. Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos

Los indicadores para el seguimiento y evaluación de la calidad del SPT están orientados a cumplir los niveles/compromisos de calidad antes indicados y que serán calculados mensualmente, son los siguientes:

- Porcentaje de solicitudes e incidencias críticas que se encuentran dentro del tiempo establecido de resolución.
- Porcentaje de solicitudes e incidencias altas que se encuentran dentro del tiempo establecido de resolución.

- Porcentaje de solicitudes e incidencias medias que se encuentran dentro del tiempo establecido de resolución.
- Porcentaje de solicitudes e incidencias bajas que se encuentran dentro del tiempo establecido de resolución.

2.3. Sistemas de aseguramiento y otras medidas

Consciente de la importancia del respeto al medio ambiente, se promueve el ahorro energético y la tramitación electrónica en todos los procedimientos.

Entre las medidas directas de promoción de la calidad de los servicios, Red.es tiene implantado un sistema de gestión de la calidad que cumple con los requisitos de la Norma UNE-EN: ISO 9001:2015 enfocado al mejoramiento continuo de sus procesos y servicios, que incluye el Servicio de Pago Telemático (SPT), y que está certificado por AENOR.

Además, Red.es tiene implantando un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) que cumple con los requisitos de la Norma UNE ISO/IEC 27001:2014 y el Esquema Nacional de Seguridad regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, y su modificación por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, con el objeto de lograr una gestión eficaz, eficiente y efectiva de la seguridad de la información y garantizar la seguridad de las sedes y registros electrónicos, así como la del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Dicho SGSI también está certificado por AENOR.

Semestralmente, se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio para medir el nivel de satisfacción con el mismo y tomar acciones de mejora en caso necesario.

3. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los usuarios que consideren que haya un incumplimiento de alguno/s de los compromisos de calidad asumidos en esta carta de servicios, podrán formular sus reclamaciones a la unidad responsable de la carta (Dirección Adjunta de Sistemas de Información), indicando el compromiso que se considera no cumplido y/o a través del CAU, por los medios de comunicación antes indicados, que lo escalará a la Dirección Adjunta de Sistemas de Información, quien se encargará de indicar al usuario reclamante las medidas a aplicar para que no vuelva a ocurrir dicho incumplimiento.

Finalmente, la Dirección Adjunta de Sistemas de Información comunicará al usuario reclamante en el plazo máximo de un mes, las medidas que serán adoptadas para subsanar el incumplimiento.

El incumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

4.1. Direcciones telefónicas, telemáticas y postales

- **Dirección postal:** Edificio Bronce, Plaza Manuel Gómez Moreno, s/n 28020 Madrid.
- **Página web de la entidad:** www.red.es.
- **Correo electrónico:** admorganismos@red.es.
- **Teléfonos:** 902 01 05 00.
- **Página web del SPT:** <http://pago.red.es>.
- **Sede electrónica de Red.es:** <https://sede.red.gob.es/>.

4.2. Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta

El encargado de la coordinación y responsabilidad operativa sobre la gestión y seguimiento de la Carta de Servicio es la Dirección Adjunta de Sistemas de Información de Red.es, la cual tiene el siguiente buzón de correo electrónico: admorganismos@red.es.

4.3. Medios de acceso y transporte

Las oficinas de Red.es están ubicadas en el Edificio Bronce, que se encuentra en la Plaza Manuel Gómez Moreno. Esta plaza está situada muy cerca de la estación de metro y de tren de Cercanías: "Nuevos Ministerios", y la forma más recomendable de acceder a ella es a través de la calle Orense.

