

Cliente Misterioso



Diciembre 2010

Universo	24 OACs de LíneaMadrid, teléfono 010 y web www.madrid.es
Tamaño Muestral	27 visitas a OAC, 20 llamadas al 010 y 4 visitas a www.madrid.es
Temáticas analizadas	<p>AVISOS Y PETICIONES 23 visitas a OAC y 16 seguimientos a través del 010</p> <p>TRIBUTOS (IBI y TRU) Información sobre <u>pago y domiciliación IBI y TRU</u>: 2 visitas a OAC, 2 llamadas al 010 y 2 visitas a www.madrid.es <u>Pago de IBI y TRU</u>: 1 visita a OAC, 1 llamada al 010 y 1 visita a www.madrid.es <u>Domiciliación de IBI y TRU</u>: 1 visita a OAC, 1 llamada al 010 y 1 visita a www.madrid.es</p>
Fechas del trabajo de campo	Noviembre de 2010
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

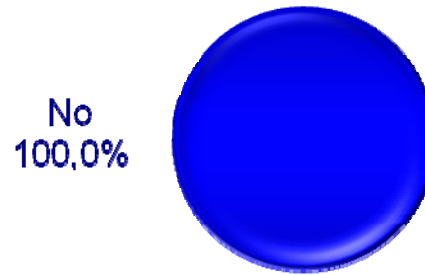
I. CANAL PRESENCIAL



I.1. Avisos y Peticiones

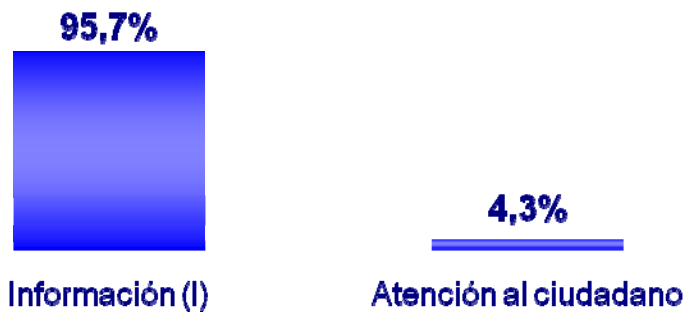


Indicación necesidad de cita previa



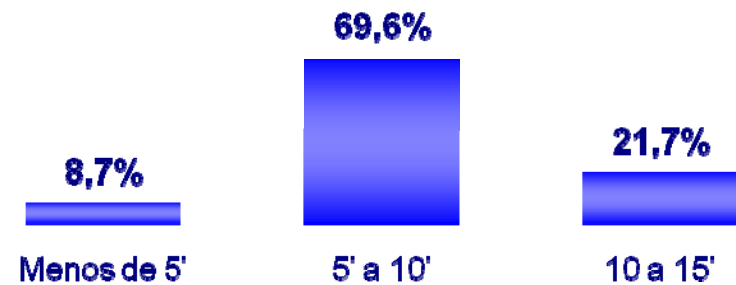
Base: 23 visitas

Departamento / Sección al que le han direccionado



Base: 23 visitas

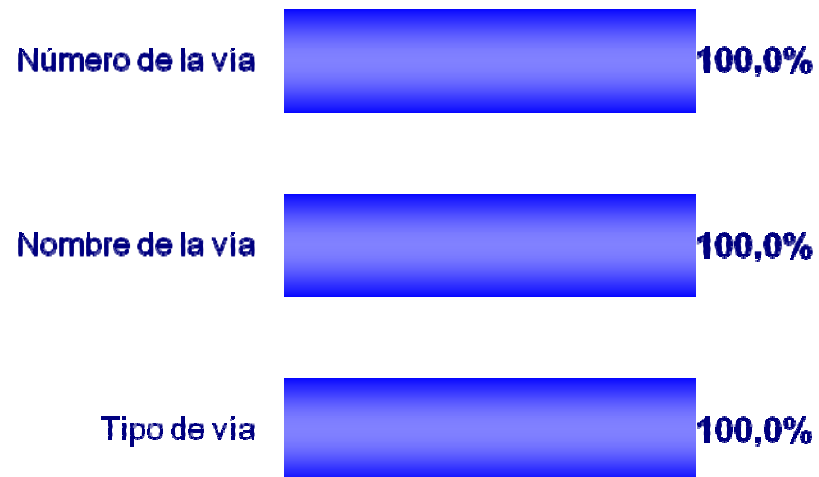
Tiempo de espera



Espera Media: 8,7 minutos

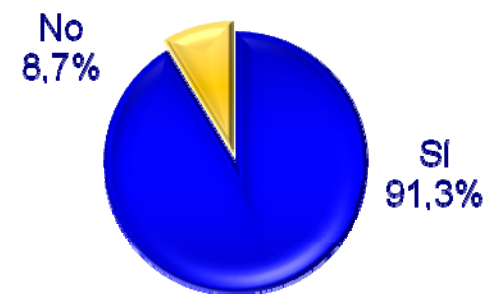
Base: 23 visitas

Datos solicitados para ubicar la incidencia



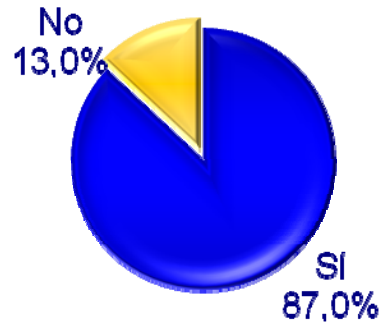
Base: 23 visitas

Comprobación otros avisos / peticiones en la misma dirección



Base: 23 visitas

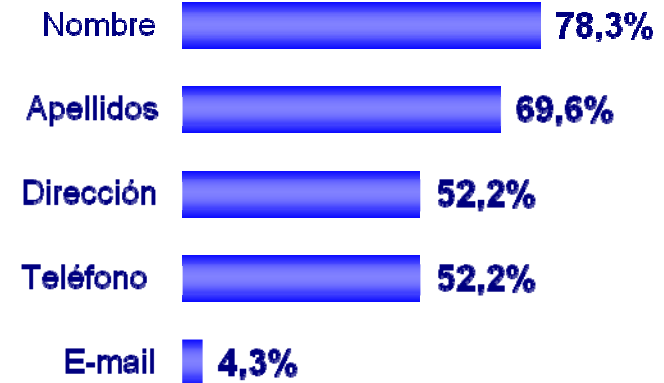
Solicitud datos personales



Base: 23 visitas



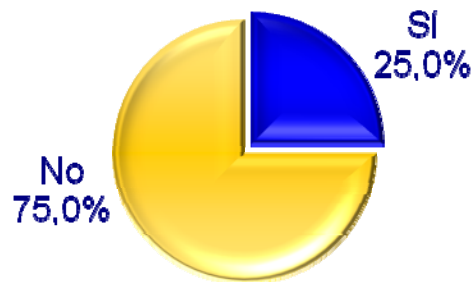
Datos solicitados



Base: 23 visitas



Indicación no es necesario facilitar datos personales



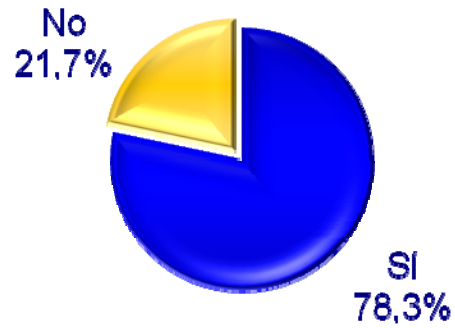
Base: 20 visitas

Petición DNI para acreditar datos



Base: 23 visitas

Facilitación espontánea número aviso



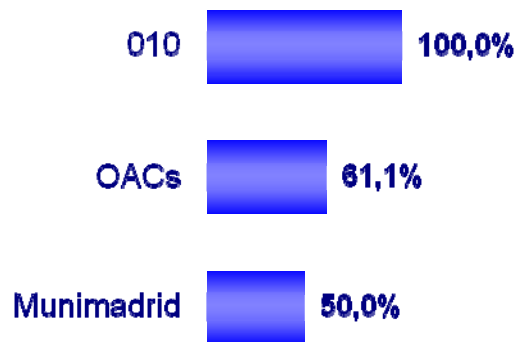
Base: 23 visitas

Formato nº aviso



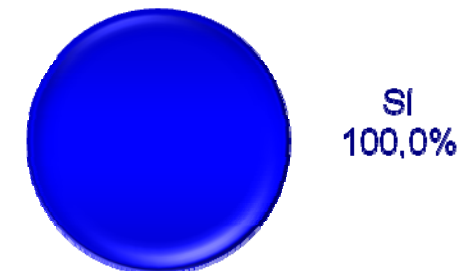
Base: 18 visitas

Cuál / es



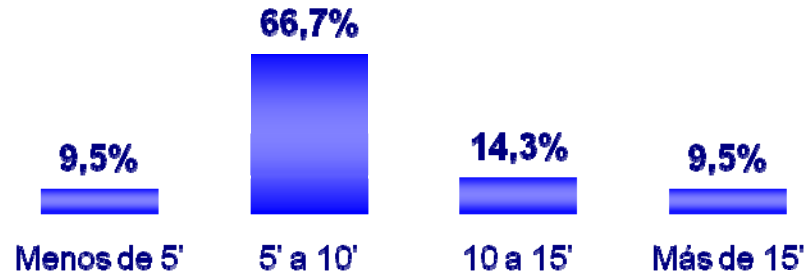
Base: 23 visitas

Indicación canal para seguimiento



Base: 18 visitas

Tiempo de atención en el puesto

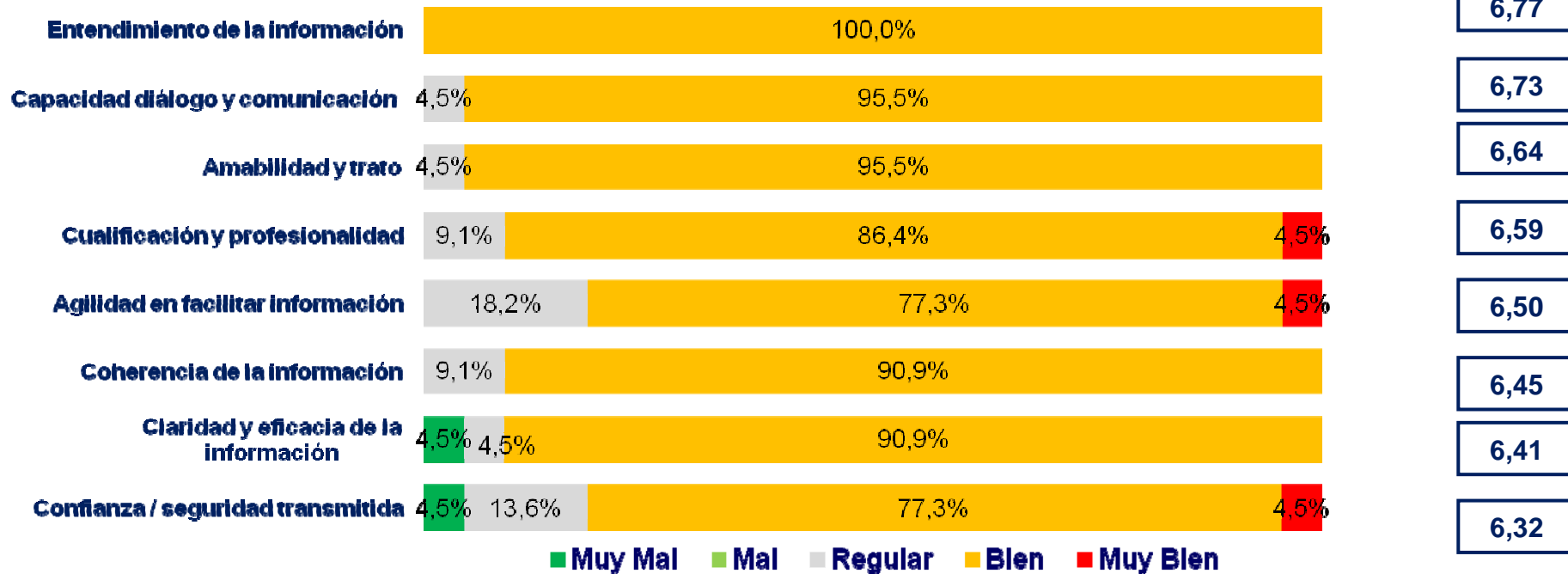


Tiempo Medio: 11,33 minutos

Base: 21 visitas

Valoraciones

Media

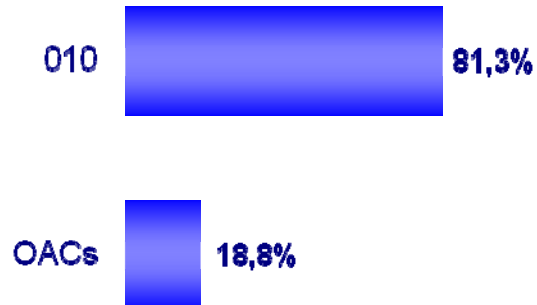




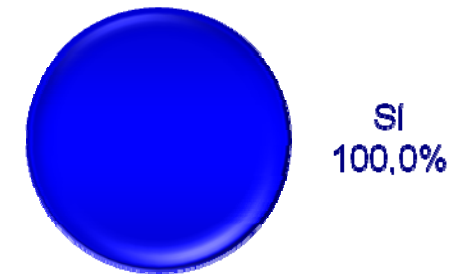
Observaciones

- ✓ **Escasa familiarización** del personal de alguna OAC con el **programa Avisa2**
- ✓ En ocho de las OAC se obligó al ciudadano a **identificarse mediante el DNI**
- ✓ **Alto grado de colaboración**
- ✓ Elevado nivel de **profesionalidad y amabilidad**
- ✓ En algunas OAC **no se ofrece información sobre cómo realizar el seguimiento de la incidencia ni el número de referencia** que la identifica. En una de ellas el número de incidencia se entregó en un *post-it* y en otra, al no funcionar la impresora, en un trozo de papel
- ✓ En una OAC, la **atención se realizó en el punto de direccionamiento** ya que todos los puestos estaban ocupados

Canal a través del que se ha realizado



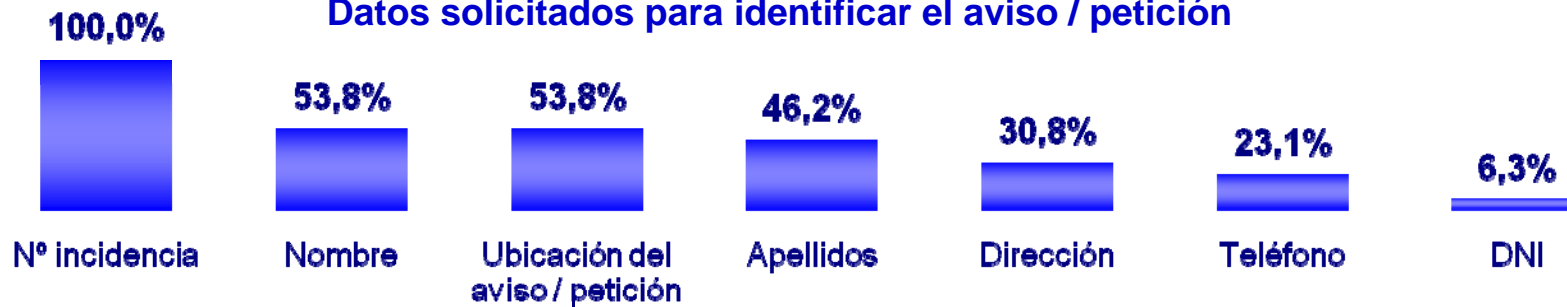
Seguimiento realizado



Base: 16 seguimientos

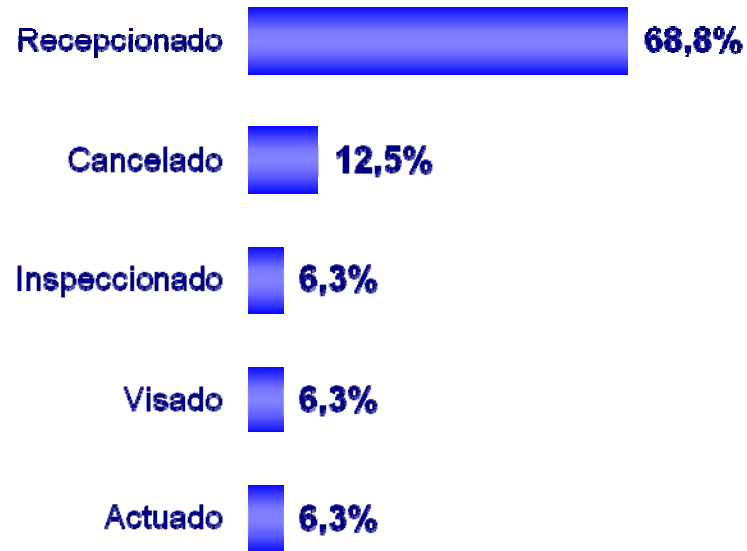


Datos solicitados para identificar el aviso / petición



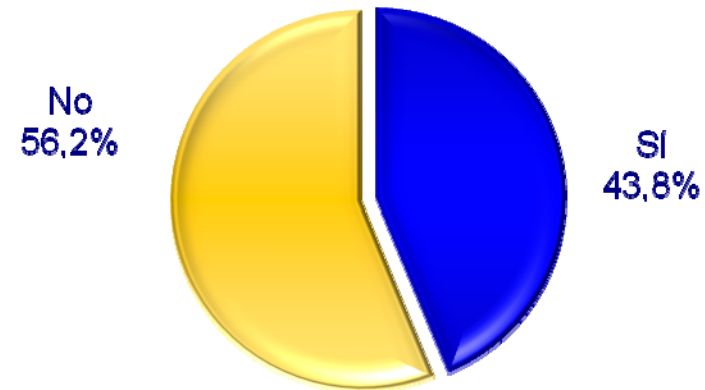
Base: 16 seguimientos

Estado de aviso transmitido



Base: 16 seguimientos

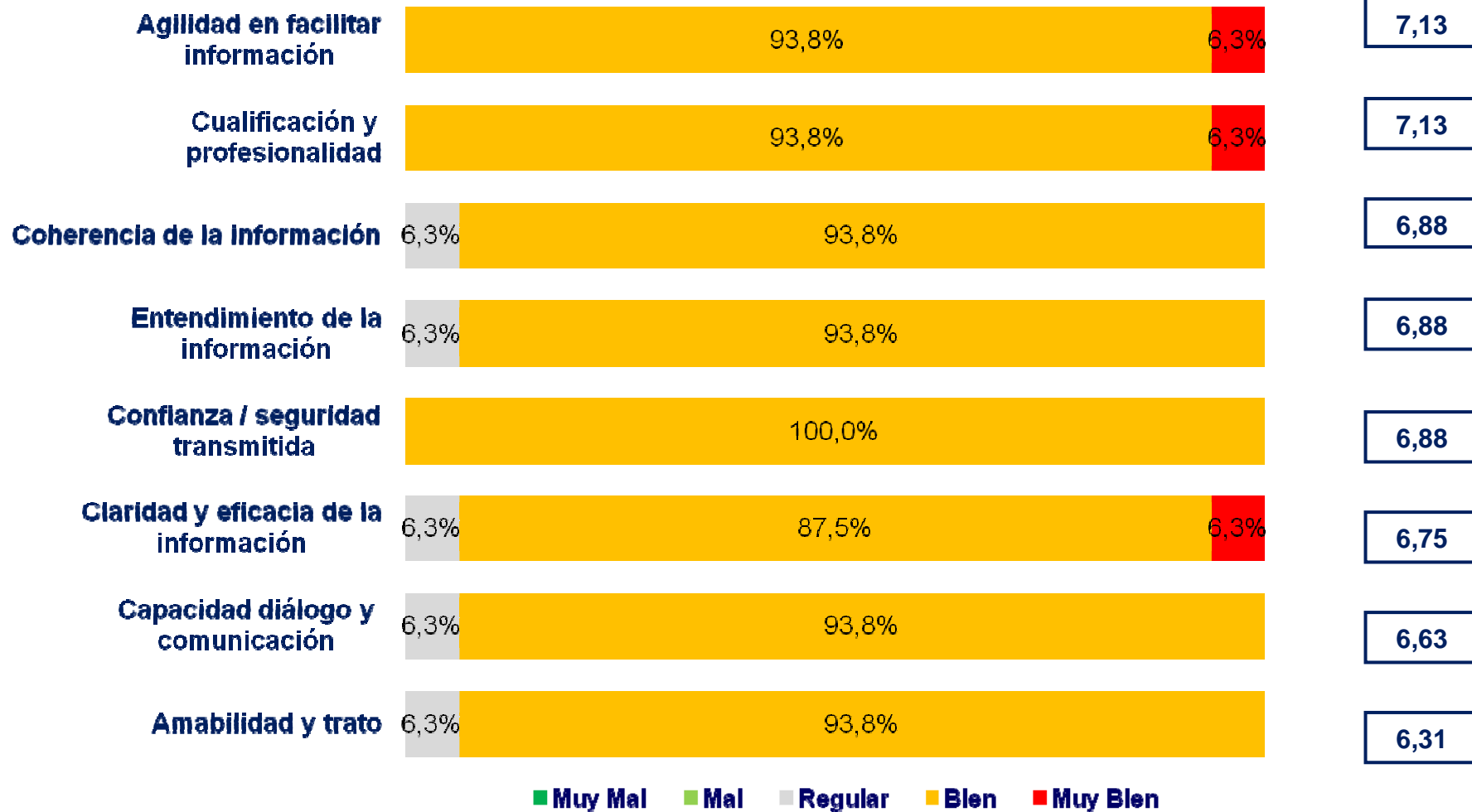
Explicación al estado de aviso transmitido



Base: 16 seguimientos

Valoraciones

Media



Observaciones

- ✓ Según se indica en el 010, el **seguimiento** de los avisos y peticiones interpuestos en OAC **sólo puede realizarse presencial o telefónicamente**, no por Internet
- ✓ Siempre **identifican el aviso mediante el número de referencia**
- ✓ En varias de las OAC, **no facilitan explicaciones del significado de los estados de aviso**
- ✓ En algunas ocasiones, en el 010 se ha solicitado que se llame pasados unos días porque “todavía no se ha pasado el inspector”
- ✓ En una OAC **solicitaron el DNI para identificar el aviso**
- ✓ En el seguimiento de una petición en el que se solicita la colocación de un banco, se comentó que esta petición debía ser tramitada por el Presidente de una Comunidad de Vecinos y que, al no cumplirse este requisito, probablemente no prosperaría la petición

I.2. Tributos: IBI



Observaciones

- ✓ En el punto central informan tanto de los periodos de pago como las formas del mismo.
- ✓ Le dan un ticket y le indican que pase a una sala de espera, en la que el observador **espera 4 minutos** hasta ser atendido en el puesto.
- ✓ De forma espontánea indican **el fin del plazo del periodo voluntario de pago** y de las **distintas formas** que hay, en concreto: domiciliación bancaria en pago único, domiciliación bancaria en pago fraccionado con bonificación y abono en entidad bancaria.
- ✓ Sin embargo no orientan hacia ningún canal en concreto de pago.
- ✓ Cuando se explica el pago a través de domiciliación bancaria, se citan las fechas límite de abono de manera espontánea, pero no se dice nada de los porcentajes que se abonan en cada uno de los dos pagos.
- ✓ También se cita el “sistema especial de pago”, mencionando que tiene una reducción del 5%, pero no especifica límites en las cantidades a bonificar.

Observaciones

- ✓ De manera espontánea se indica que para acogerse al “sistema especial de pago”, es preciso domiciliar dicho recibo en una entidad bancaria y que el solicitante sea titular de la cuenta bancaria en la que se haga la domiciliación.
- ✓ También expone espontáneamente cuáles son los plazos para llevar a cabo la domiciliación. (Antes del 30 de noviembre para el ejercicio 2010 y después para el 2011.
- ✓ Explica cuál es la documentación requerida para llevar a cabo la domiciliación: DNI y número de cuenta.
- ✓ Al finalizar **entregaron documentación impresa**.
- ✓ La **duración total** de atención en el puesto fue de **15 minutos**.
- ✓ Valoración de la visita a la oficina:
 - Tanto la atención prestada por la persona que atendió, las explicaciones dadas, la claridad de las mismas, la coherencia, el grado de confianza con que transmitió dicha información se puede calificar como **excelente**.

I.3. Tributos: TRU



Observaciones

- ✓ En el puesto de información le dan un ticket y le indican que pase a una sala de espera. Aun así le informan sobre los periodos de pago que tiene este impuesto y las formas de pago existentes.
- ✓ Hasta que pasa al puesto de atención transcurren 5 minutos.
- ✓ En el puesto de observación le informan sobre el periodo de plazo voluntario, y de las cuatro modalidades de pago existentes: domiciliación bancaria en pago único, domiciliación bancaria en pago fraccionado con bonificación especial, pago con tarjeta y abono en entidad bancaria, aunque sin recomendar uno sobre otro.
- ✓ El personal que atiende informa espontáneamente de los plazos de pago tanto del único (15 de diciembre) como del pago fraccionado con bonificación (primer pago 30 de junio y segundo el 30 de noviembre).
- ✓ No menciona los porcentajes que se abonan en cada plazo.



- ✓ Informa del beneficio de acogerse al sistema especial de pago. Mencionando que supone una reducción del 5% del importe a pagar.
- ✓ Indica de manera espontánea cuáles son los requisitos para acogerse al sistema especial, en concreto cita la necesaria domiciliación y ser titular de esa cuenta.
- ✓ También informa de los plazos para hacer la domiciliación: si se hace antes del 30 de noviembre tiene efecto en el ejercicio 2010 y si se hace posteriormente para el de 2011, necesitando aportar DNI y número de cuenta para hacer la domiciliación.
- ✓ La duración de la atención en el puesto ha sido de 10 minutos.
- ✓ Valoración de la visita a la oficina:
 - El trato dispensado, la capacidad de comunicación, la cualificación, agilidad en dar la información, la claridad en las explicaciones, el entendimiento de la misma por parte del observador, la coherencia de los argumentos y el grado de confianza transmitido por el personal que atendió se puede calificar como **excelente.**

II. CANAL TELEFÓNICO



II.1. Tributos: IBI



INFORMACIÓN

- ✓ Para hacer esta observación se han hecho dos llamadas, la primera comunicaba y la segunda han atendido al observador a los 49", después de un mensaje en que decía que los agentes estaban ocupados y poner música.
- ✓ Al ser una llamada meramente informativa el agente telefónico no muestra excesivo interés, comentando únicamente que "existen muchas opciones de pago" y que se "puede domiciliar como cualquier otro pago".
- ✓ Comenta una vez que se lo plantea el observador las modalidades de pago que hay y los plazos del mismo, sin mencionar los porcentajes en caso de este último.
- ✓ Explica que el sistema especial de pago reduce el importe de la cantidad a pagar en un 5%, pero no indica ningún límite.
- ✓ Para acogerse al sistema especial de pago , el agente telefónico indica que hay que decirlo antes del 31 de diciembre.
- ✓ También a preguntas del observador indica los periodos de plazo para la domiciliación.



INFORMACIÓN

- ✓ La comunicación dura en total, 3 minutos y medio.
- ✓ Como aspecto negativo a destacar es que el trato dado por el agente no es excesivamente amable, dando la sensación de que le molesta que se llame sólo para pedir información.
- ✓ Es confuso a la hora de informar lo que dificulta el entendimiento de ésta por parte del observador y hace que la confianza y la seguridad de la información transmitida sea baja.



PAGO+DOMICILIACIÓN

- ✓ El primer intento comunica, en el segundo se logra la comunicación.
- ✓ En esa segunda llamada tarda 40" hasta ser atendido.
- ✓ Una vez explicado lo que se pretende, el agente telefónico menciona que para pagar vale con una tarjeta de crédito/débito, mientras que para domiciliar es necesario aportar los veinte números de la cuenta; por tanto, para domiciliar se precisan unos requisitos más estrictos (ser titular de la cuenta) que si sólo se quiere pagar (basta con tener tarjeta de crédito/débito).
- ✓ El agente informa que para pagar es imprescindible grabar la conversación y aprovecha para explicar los pasos a seguir en la grabación: quién es el titular de la tarjeta, nombre, teléfono de contacto, datos del obligado tributario como DNI, piso,...
- ✓ Posteriormente, una vez hecho el pago, da un número de justificante e indica que se le enviará por correo al domicilio contra el que se dirige el impuesto u otro que se prefiera dar.



PAGO+DOMICILIACIÓN

✓ El agente telefónico que trató el pago del IBI ha destacado por su cordialidad, la claridad con que ha explicado los diversos pasos a seguir, ha sido ágil en facilitar la información que se le precisaba, en todo momento se le ha notado que estaba capacitado para dar esta información, transmitiendo seguridad en una acción “delicada” como es el pago de un impuesto a través del servicio telefónico.

II.2. Tributos: TRU





INFORMACIÓN

- ✓ La comunicación se logra al primer intento aunque se espera 1 minuto y 12 segundos en ser atendido. En ese rato, hay un periodo de silencio y luego una alocución que recomienda visitar la página web de munimadrid.
- ✓ El agente telefónico informa del periodo de plazo de pago voluntario y menciona como modalidades de pago el abono en entidad bancaria o con tarjeta en el 010.
- ✓ Recomienda realizarlo a través del servicio telefónico 010 por sencillez.
- ✓ De forma sugerida informa de que el pago se puede hacer de una sola vez o fraccionado, especificando los plazos de pago del fraccionado, si bien no informa de los porcentajes que se abonan en cada uno de los dos pagos.
- ✓ Indica igualmente que el sistema especial de pago implica una reducción del 5%, sin especificar límite alguno.
- ✓ De manera sugerida comenta que para acogerse a la modalidad de sistema especial de pago, es necesario llamar al 010 y dar un número de cuenta



INFORMACIÓN

- ✓ No informa de plazos para hacer la domiciliación ni tampoco de la documentación que ha de aportar quien quiera acogerse a este sistema.
- ✓ La comunicación dura en total, 3 minutos y medio.
- ✓ El agente telefónico se muestra muy parco en todo momento, ofreciendo la información justa. A demás la información la ofrece de manera algo confusa que hace que sea difícil de entender si no se sabe antes nada de lo que se está preguntando.

PAGO+DOMICILIACIÓN

- ✓ Se hacen dos intentos de llamada, la primera comunica y la segunda tarda 1 minuto y 41 segundos. En ese tiempo suena tres veces el mensaje de espera.
- ✓ Atiende un operador que tiene tono de voz “cansado”. Después de preguntar qué desea procede mecánicamente a tramitar el pago sin informar de nada espontáneamente, todo tiene que ser sugerido.
- ✓ Una vez hecho el pago, el observador indica que lo quiere domiciliar, posibilidad que no le había ofrecido el agente.
- ✓ Al principio, incluso, cuando se le comenta que se quiere domiciliar, el agente sugiere que se puede hacer por Internet, con lo que parece que intenta disuadir que se haga a través de ese canal.
- ✓ Durante el proceso de domiciliación no explica espontáneamente, ni la forma de pago, ni las posibilidades de fraccionarlo, ni las bonificaciones,...
- ✓ De todos los puntos que miden la atención prestada por el agente entrevistador, ha demostrado especial carencia en aspectos como la capacidad de diálogo y cualificación y profesionalidad.



PAGO

- ✓ De todos los puntos que miden la atención prestada por el agente entrevistador, ha demostrado especial carencia en aspectos como la capacidad de diálogo y cualificación y profesionalidad.
- ✓ En el resto de atributos medidos, amabilidad, agilidad en facilitar la información, claridad, coherencia y grado de confianza la valoración otorgada es de correcta.

III. CANAL TELEMÁTICO



III.1. Tributos: IBI



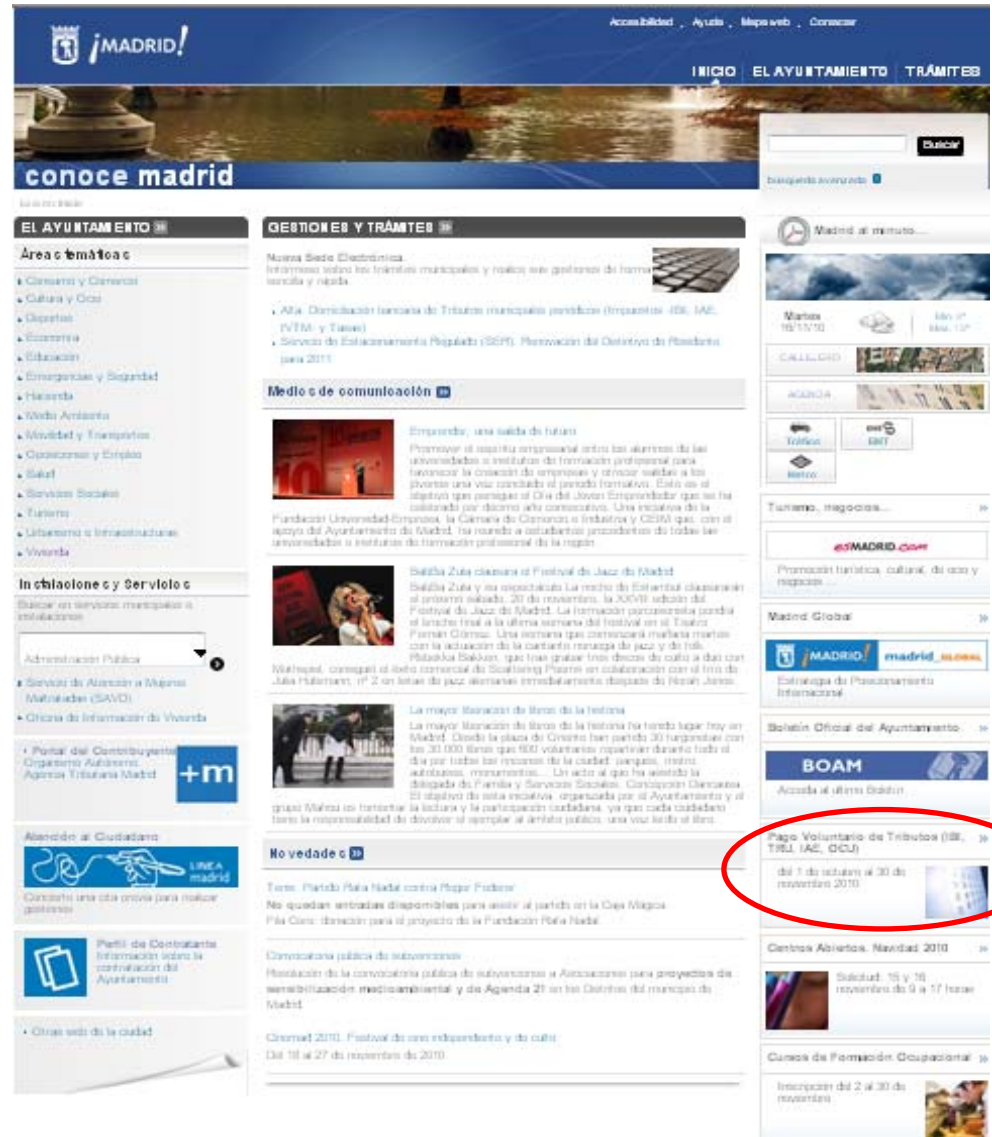
Áreas de análisis

- ✓ **Búsqueda de información** relativa al pago y domiciliación del IBI
 - Navegación por la web
 - Utilización del buscador interno

- ✓ **Pago** del tributo

Búsqueda de información: navegación por la web

La información en la home se encuentra un tanto “escondida”, muy abajo, siendo necesario hacer *scroll* para acceder a ella

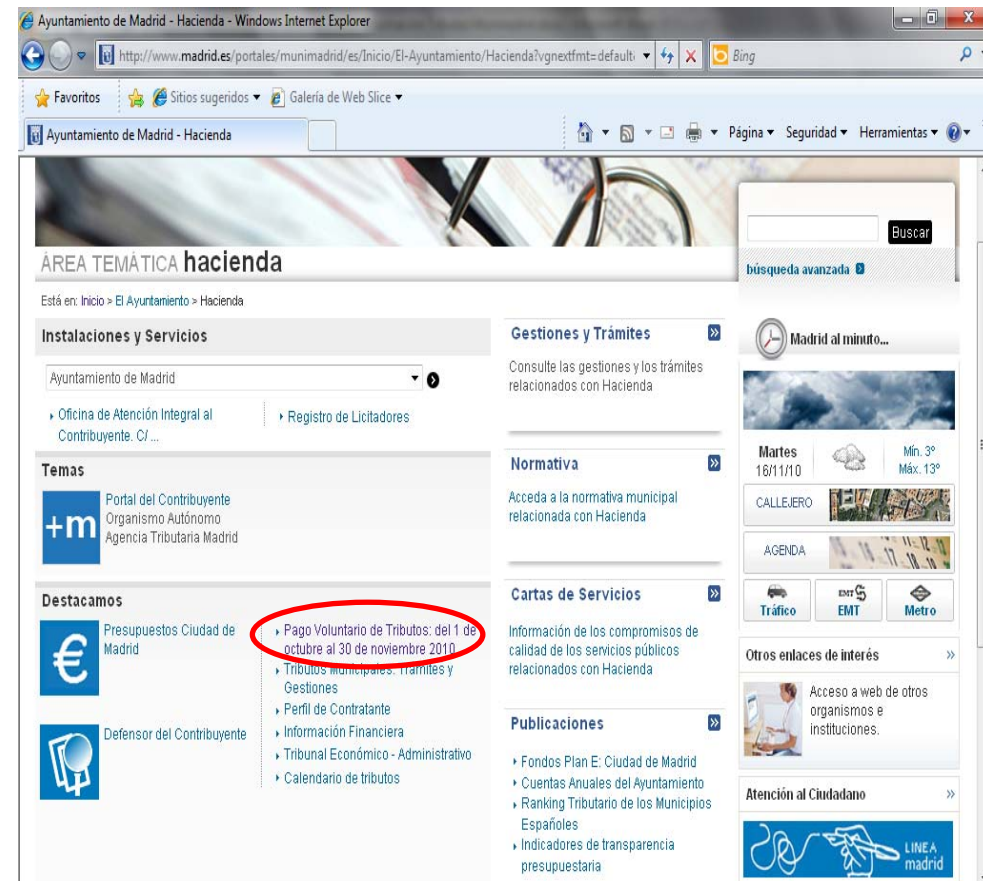


The screenshot shows the Madrid.es website interface. At the top, there's a navigation bar with 'iMADRID!' and 'conoce madrid'. Below this, there are two main columns: 'EL AYUNTAMIENTO' and 'GESTIONES Y TRÁMITES'. The 'EL AYUNTAMIENTO' column contains a 'Área temática' menu with categories like 'Ciudadanía y Ciudad', 'Deportes', 'Economía', 'Educación', 'Emergencias y Seguridad', 'Historia', 'Medio Ambiente', 'Movilidad y Transportes', 'Ocio, Turismo y Empleo', 'Salud', 'Servicios Sociales', 'Urbanismo', 'Urbanismo e Infraestructuras', and 'Vivienda'. Below this is 'Inchilacion e Servicio' with a search bar and 'Administración Pública'. The 'GESTIONES Y TRÁMITES' column features 'Nuevas Sede Electrónica' with links for 'Acta', 'Certificación', 'Servicio de Estacionamiento Regulado (SERE)', and 'Medio de comunicación'. The right sidebar includes 'Madrid al minuto...', weather information for 'MADRID', 'AGENCIA', 'Turismo, negocios...', 'Madrid Global', 'BOAM', and 'Pago Voluntario de Tributos (IBI, ITP y IAE, IGC)' which is circled in red. Other sidebar items include 'del 1 de octubre al 30 de noviembre 2010', 'Centros Abiertos, Navidad 2010', and 'Cursos de Formación Ocupacional'.

Búsqueda de información: navegación por la web

✓ Si se accede al área temática “Vivienda” y, posteriormente, a “Trámites y Gestiones”, el IBI no aparece como una gestión o trámite relacionado con vivienda

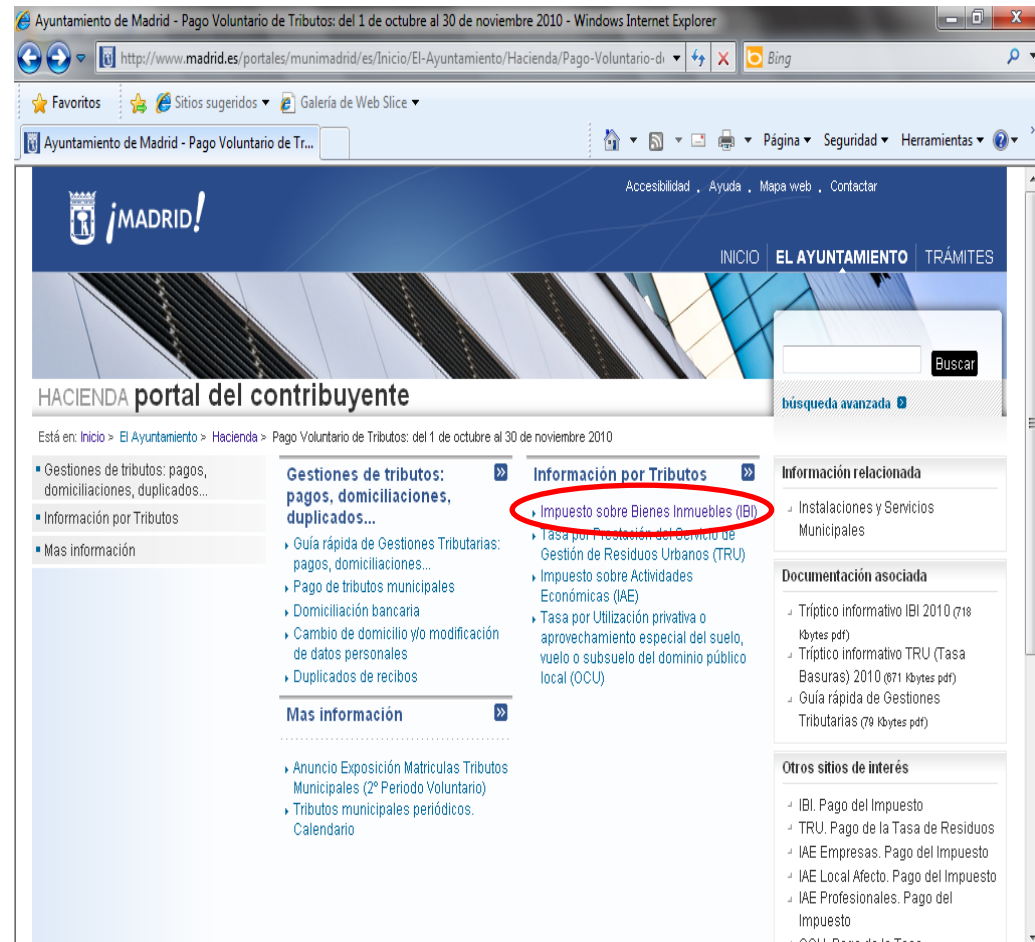
✓ Si se accede al área temática “Hacienda” no existe una referencia explícita al IBI quedando ésta “escondida” bajo el epígrafe “Pago Voluntario de Tributos: del 1 de octubre al 30 de noviembre 2010”



Búsqueda de información: navegación por la web

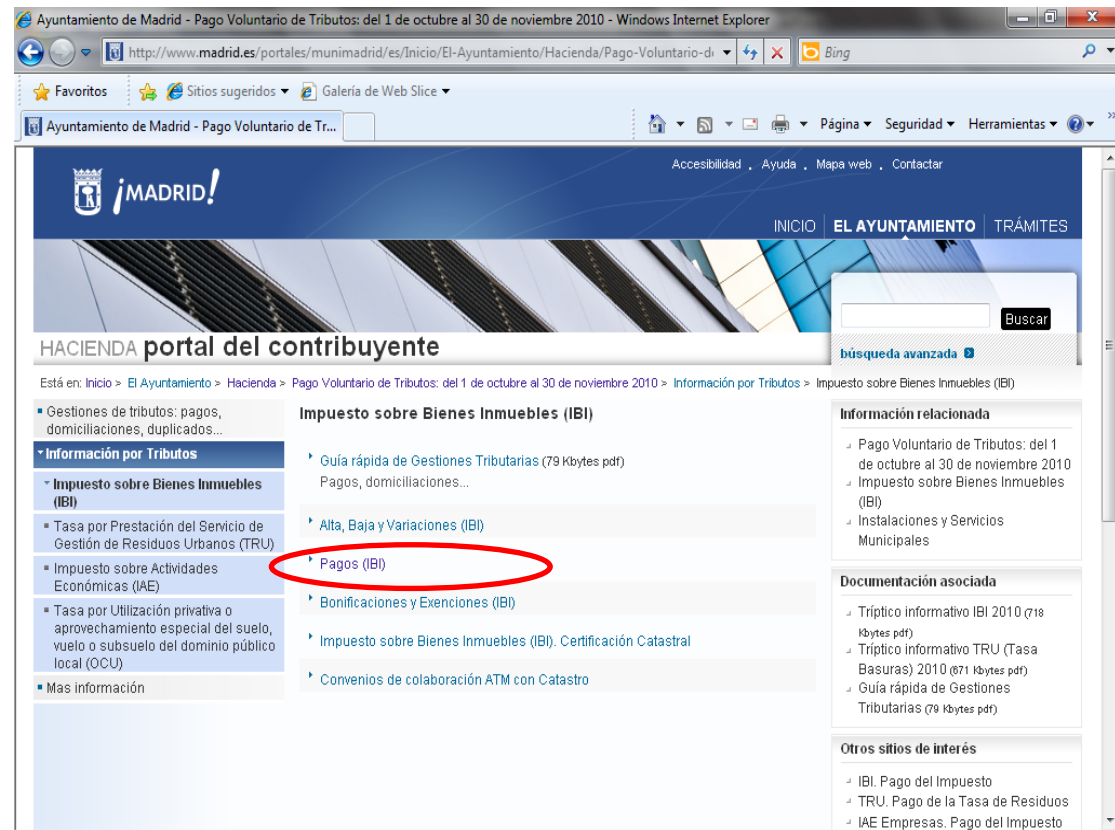
Una vez localizado este apartado, **se requieren diferentes clicks** hasta llegar la pantalla en la que realmente se contiene la información:

1. Información por Tributos:
Impuesto sobre Bienes
Inmuebles



Búsqueda de información: navegación por la web

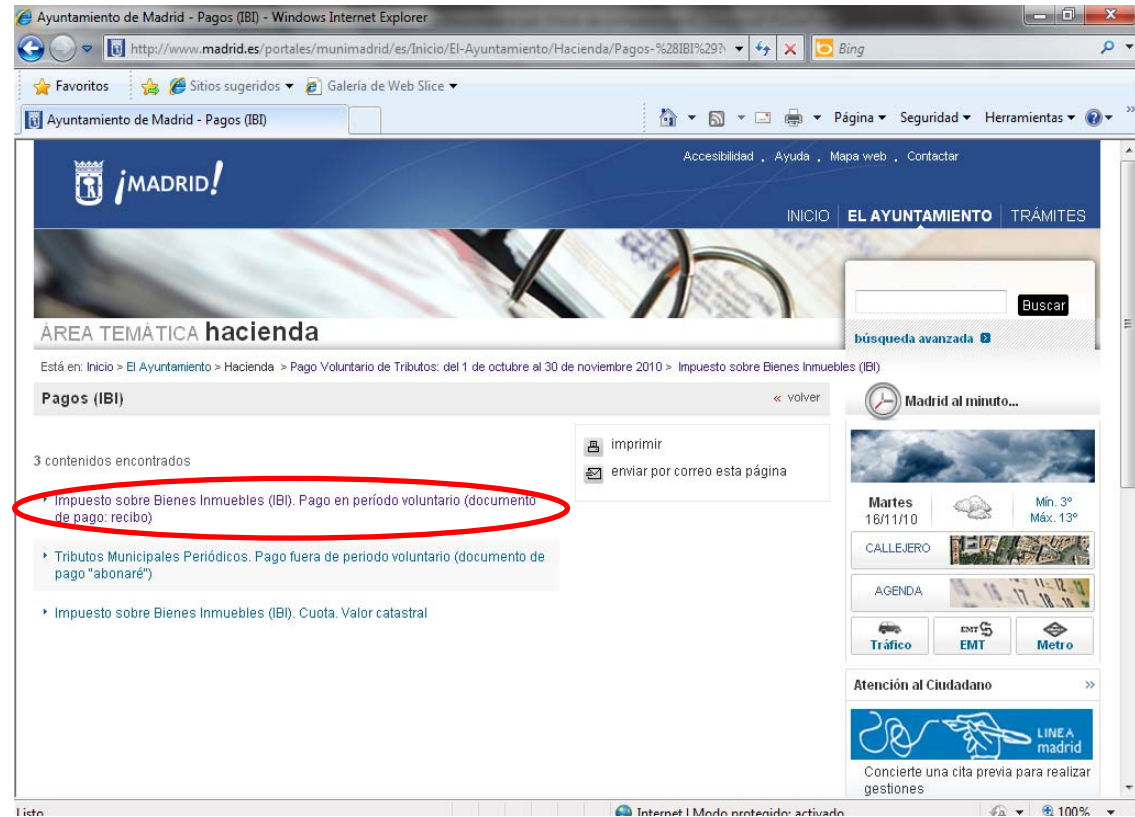
2. Impuesto sobre Bienes Inmuebles: Pagos



The screenshot shows a web browser window displaying the 'Ayuntamiento de Madrid - Pago Voluntario de Tributos' page. The main content area is titled 'HACIENDA portal del contribuyente' and 'Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)'. A left sidebar lists various tax categories, with 'Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)' expanded. The main content area lists several links, including 'Pagos (IBI)', which is circled in red. Other links include 'Guía rápida de Gestiones Tributarias', 'Alta, Baja y Variaciones (IBI)', 'Bonificaciones y Exenciones (IBI)', and 'Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI). Certificación Catastral'. A right sidebar contains 'Información relacionada', 'Documentación asociada', and 'Otros sitios de interés'.

Búsqueda de información: navegación por la web

3. Pagos (IBI): Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Pago en periodo voluntario (documento de pago: recibo)



A screenshot of a web browser showing the Ayuntamiento de Madrid website. The page is titled 'Pagos (IBI)' and lists three items under the heading '3 contenidos encontrados'. The first item is 'Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI). Pago en periodo voluntario (documento de pago: recibo)', which is circled in red. The second item is 'Tributos Municipales Periódicos. Pago fuera de periodo voluntario (documento de pago "abonaré")'. The third item is 'Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI). Cuota. Valor catastral'. The page also features a search bar, a weather widget for Madrid, and a 'Madrid al minuto...' section.

Búsqueda de información: navegación por la web

4. Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Pago en periodo voluntario (documento de pago: recibo)



The screenshot shows a web browser window displaying the Madrid.es website. The page title is 'Ayuntamiento de Madrid - Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI). Pago en periodo voluntario (doc - Windows Internet Explorer)'. The URL is 'http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Hacienda/Impuesto-sobre-Bi...'. The page content includes a search bar, a navigation menu with 'INICIO', 'EL AYUNTAMIENTO', and 'TRÁMITES', and a main section titled 'ÁREA TEMÁTICA hacienda'. The main content area is titled 'Trámites' and contains the following information:

- Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI). Pago en periodo voluntario (documento de pago: recibo)**
- Acceso directo al Pago por Internet** (Operativo desde el 1 de octubre hasta el 30 de noviembre de 2010)
- Plazo:** 01.10.2010 - 30.11.2010
- Destinatarios:** Están obligados al pago del impuesto quienes sean titulares del inmueble a 1 de enero del año en curso.
- Cómo realizar el trámite:** Mediante el recibo enviado por el Ayuntamiento (solicitando un **duplicado** del mismo si no se recibe):
 - En línea** (hasta las 20 horas del último día del periodo voluntario de pago):
 - Mediante tarjeta de crédito o débito de cualquier banco. (Tarjetas admitidas: Visa, Visa Electrón, MasterCard y Maestro).
 - Por Banca Electrónica, si es cliente de este servicio de alguna de las Entidades colaboradoras: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Banco Popular

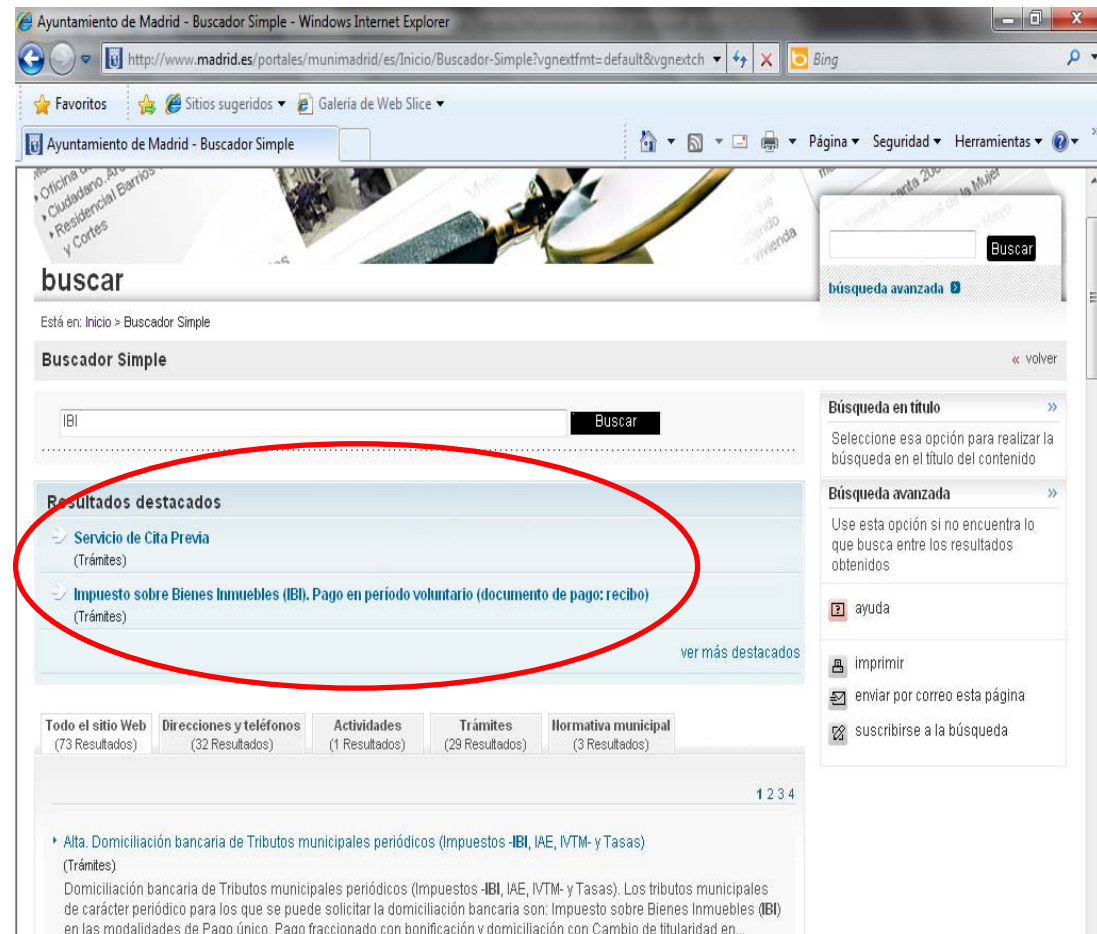
On the right side of the page, there is a 'Tramitar' section with the following options:

- En línea:**
 - IBI. Pago del Impuesto
 - Domiciliación bancaria
 - IBI. Duplicado del recibo
- Teléfono:** 010 (315 298 210 desde fuera del municipio de Madrid)
- Presencial:**
 - Sin cita previa
 - Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIc)
 - Oficinas de Atención al Ciudadano. Línea Madrid
- Impresos:**

At the bottom of the page, there is a 'Madrid al minuto...' section with weather information for 'Martes 16/11/10' (Min. 3°, Máx. 13°) and a 'LÍNEA madrid' section with the text 'Concierte una cita previa para realizar gestiones'.

Búsqueda de información: buscador interno

Al introducir el **término de búsqueda “IBI”** , el buscador redirige a una página en la que es muy sencillo identificar el lugar donde se ubica la información requerida ya que aparece dentro del epígrafe **“Resultados destacados”**



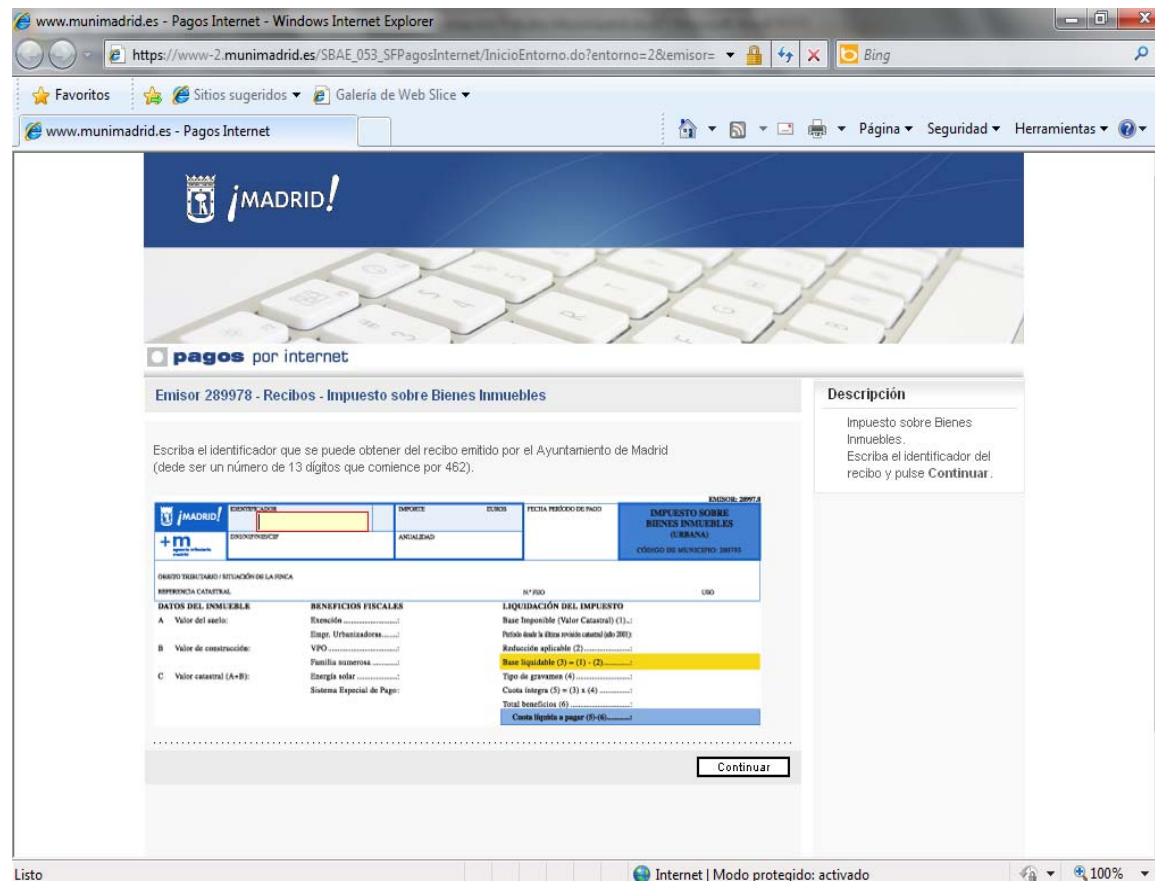
The screenshot shows a web browser window titled 'Ayuntamiento de Madrid - Buscador Simple - Windows Internet Explorer'. The address bar shows the URL: <http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Buscador-Simple?vgnextfmt=default&vgnextch>. The search bar contains the text 'IBI' and a 'Buscar' button. Below the search bar, the 'Resultados destacados' section is circled in red and contains two items:

- Servicio de Cita Previa (Trámites)
- Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI). Pago en periodo voluntario (documento de pago; recibo) (Trámites)

Below the search results, there are navigation tabs for 'Todo el sitio Web (73 Resultados)', 'Direcciones y teléfonos (32 Resultados)', 'Actividades (1 Resultados)', 'Trámites (29 Resultados)', and 'Normativa municipal (3 Resultados)'. The page also features a sidebar with options like 'Búsqueda en título', 'Búsqueda avanzada', 'ayuda', 'imprimir', 'enviar por correo esta página', and 'suscribirse a la búsqueda'.

Pago

Al pinchar en “Acceso directo al pago por Internet”, se redirige a una primera página en la que solicita que se introduzca “*el identificador que se puede obtener del recibo emitido por el Ayuntamiento de Madrid (debe ser un número de 13 dígitos que comience por 462).*”



www.munimadrid.es - Pagos Internet - Windows Internet Explorer

https://www-2.munimadrid.es/SBAE_053_SFPagosInternet/InicioEntorno.do?entorno=2&emisor=

www.munimadrid.es - Pagos Internet

pagos por internet

Emisor 289978 - Recibos - Impuesto sobre Bienes Inmuebles

Descripción
Impuesto sobre Bienes Inmuebles.
Escriba el identificador del recibo y pulse **Continuar**.

Escriba el identificador que se puede obtener del recibo emitido por el Ayuntamiento de Madrid (debe ser un número de 13 dígitos que comience por 462).

IDENTIFICADOR	IMPORTE	CURSO	FECHA PERIODO DE PAGO	IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES (URBANA)
				CÓDIGO DE MUNICIPIO: 28090

DIRIGIDO REGISTRADO / SITUACIÓN DE LA FINCA

REFERENCIA CATASTRAL

Nº RSD

LIBRO

DATOS DEL INMUEBLE	BENEFICIOS FISCALES	LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO
A - Valor del suelo:	Exención	Base Imponible (Valor Catastral) (1):
B - Valor de construcción:	Emp. Urbanizadora	Período base y última revisión catastral (del 200):
C - Valor catastral (A+B):	VPO	Reducción aplicable (2):
	Familia numerosa	Base liquidable (3) = (1) - (2):
	Espejía soler	Tipo de gravamen (4)
	Sistema Especial de Pago:	Cuota íntegra (5) = (3) x (4)
		Tarif. Beneficios (6)
		Cuota líquida a pagar (5)-(6):

Continuar

Listo Internet | Modo protegido: activado 100%

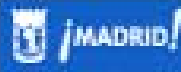
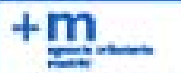
Pago

✓ En este texto hay una **errata**: “dede” en lugar de “debe”.

pagos por internet

Emisor 289978 - Recibos - Impuesto sobre Bienes Inmuebles

Escriba el identificador que se puede obtener del recibo emitido por el Ayuntamiento de Madrid (dede ser un número de 13 dígitos que comience por 462).

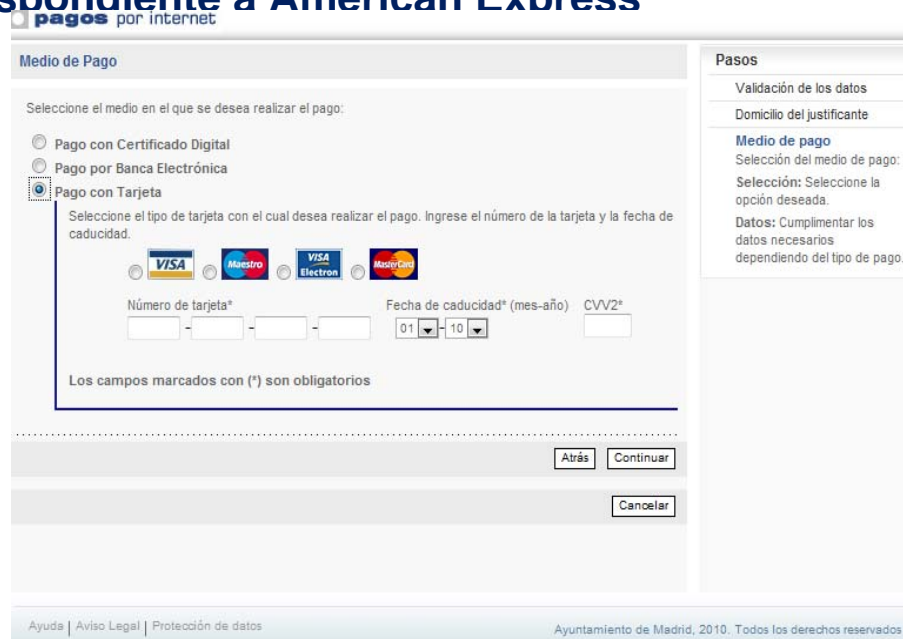
		IDENTIFICADOR	IMPORTE	EUROS	FECHA PERÍODO DE PAGO	IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES (URBANA) CÓDIGO DE MUNICIPIO: 280790
		INGENIERO/CIF	ANTUALIDAD			

EMISOR: 289978

GRUPO TRIBUTARIO / SITUACIÓN DE LA FINCA		N.º FINCA		USO
REFERENCIA CATASTRAL				
DATOS DEL INMUEBLE	BENEFICIOS FISCALES	LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO		
A Valor del suelo:	Exención	Base Imponible (Valor Catastral) (1)		
B Valor de construcción:	Empr. Urbanizadora	Período desde la última revisión catastral (sólo 200)		
C Valor catastral (A+B):	VPO	Reducción aplicable (2)		
	Familia numerosa	Base liquidable (3) = (1) - (2)		
	Energía solar	Tipo de gravamen (4)		
	Sistema Especial de Pago:	Cuota íntegra (5) = (3) x (4)		
		Total beneficios (6)		
		Cuota líquida a pagar (5)-(6)		

Pago

- ✓ El **tamaño de la fuente** de los recuadros en los que hay que introducir la información es **extremadamente pequeño** siendo la nitidez de la misma bastante “borrosa”
- ✓ Tras confirmar los datos del recibo, los datos de envío del justificante de pago y elegir el medio de pago, se elige la **opción de pago con tarjeta**. Entre las opciones de tarjeta **no aparece disponible la correspondiente a American Express**



- ✓ Al realizar el pago en ningún momento se muestra, de forma explícita para el usuario que todo el proceso es seguro

III.2. Tributos: TRU



Áreas de análisis

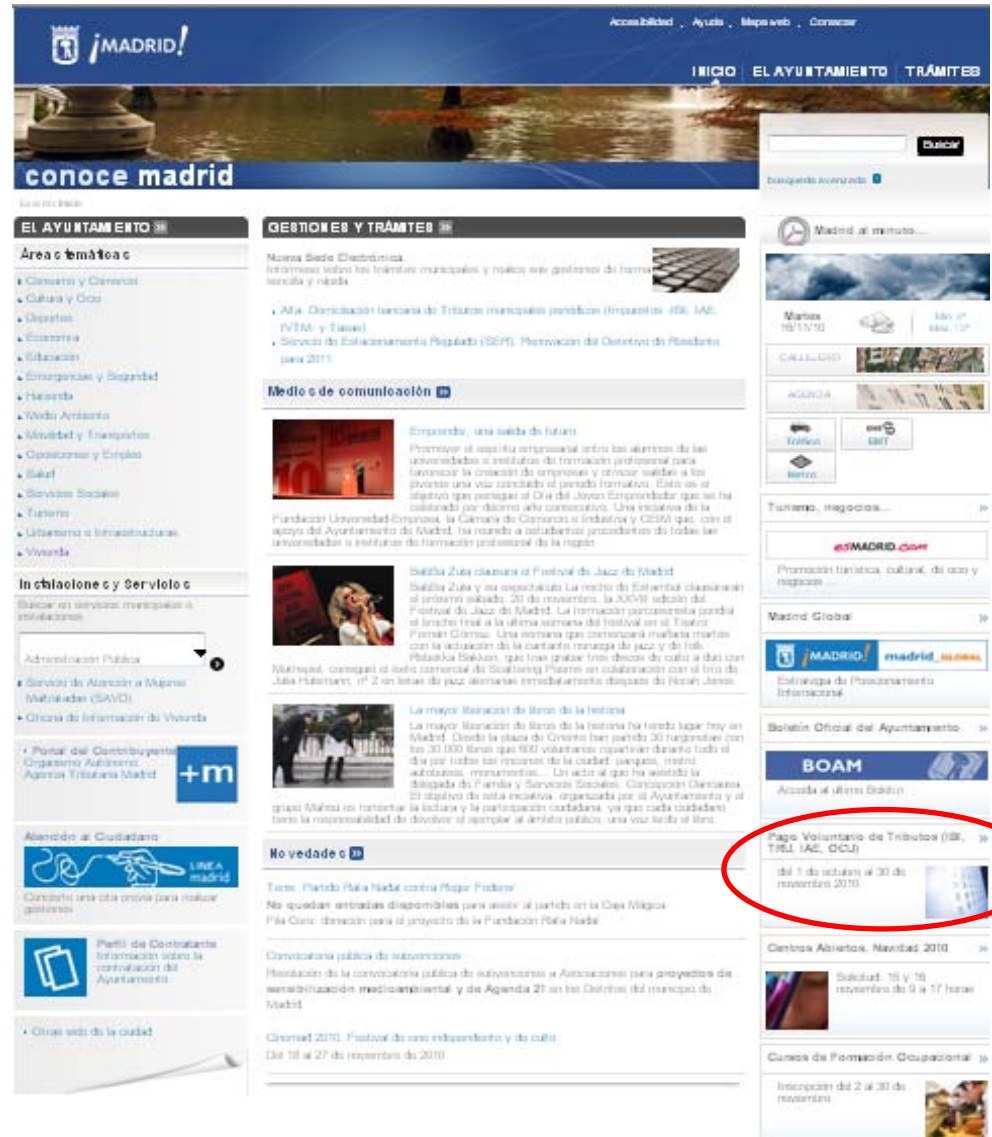
- ✓ **Búsqueda de información** relativa al pago y domiciliación del IBI
 - Navegación por la web
 - Utilización del buscador interno

- ✓ **Pago** del tributo

- ✓ **Domiciliación** del tributo

Búsqueda de información: navegación por la web

La información en la home se encuentra un tanto “escondida”, muy abajo, siendo necesario hacer *scroll* para acceder a ella

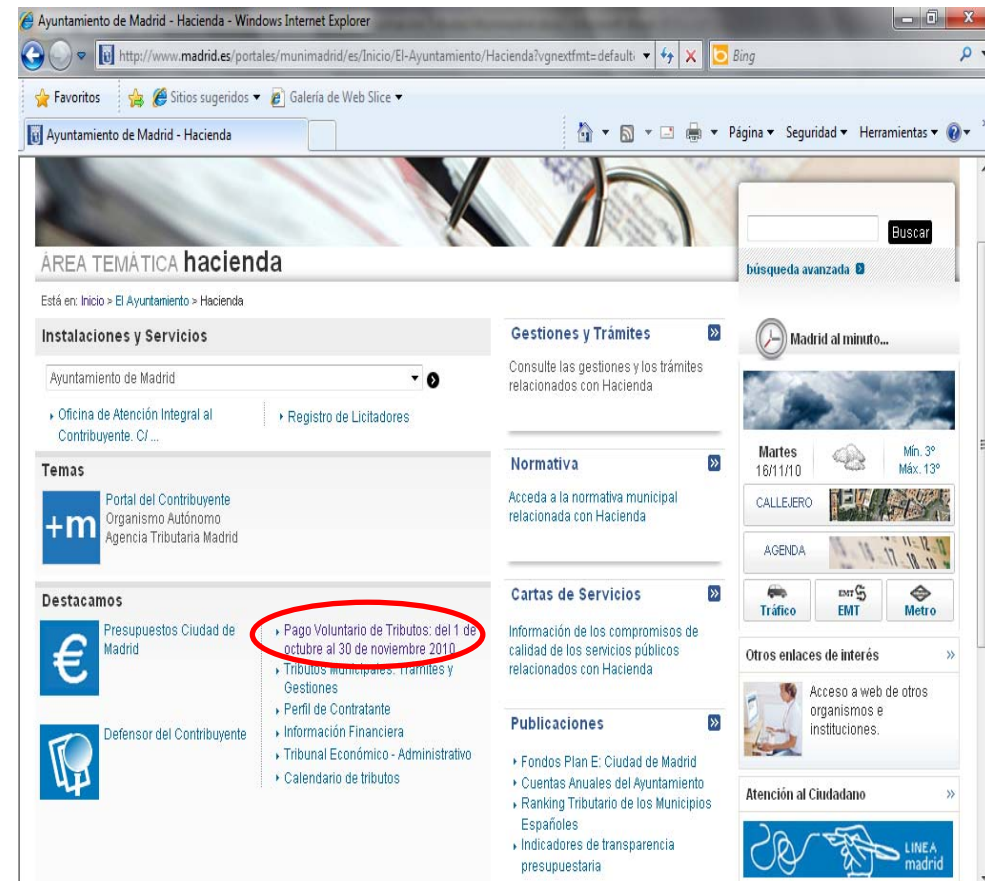


The screenshot shows the Madrid.es website homepage. At the top, there is a navigation bar with links for 'Accesibilidad', 'Ayuda', 'Mapa web', and 'Conocer'. Below this is a search bar and a 'conoce madrid' banner. The main content area is divided into several sections: 'EL AYUNTAMIENTO', 'GESTIONES Y TRÁMITES', 'Medios de comunicación', and 'No vedado'. A red circle highlights a news item in the 'No vedado' section titled 'Pago Voluntario de Tributos (IRL, IRL, IAE, ICIU)' with a sub-header 'del 1 de octubre al 30 de noviembre 2010'. Other visible items include 'Emprender, una salida de futuro', 'Batalla Zúla cierra el Festival de Jazz de Madrid', and 'La mayor liberación de libros de la historia'.

Búsqueda de información: navegación por la web

✓ Si se accede al área temática “Medio Ambiente” y, posteriormente, a “Limpieza urbana y recogida de residuos”, **el IBI no aparece como una gestión o trámite relacionado con este área**

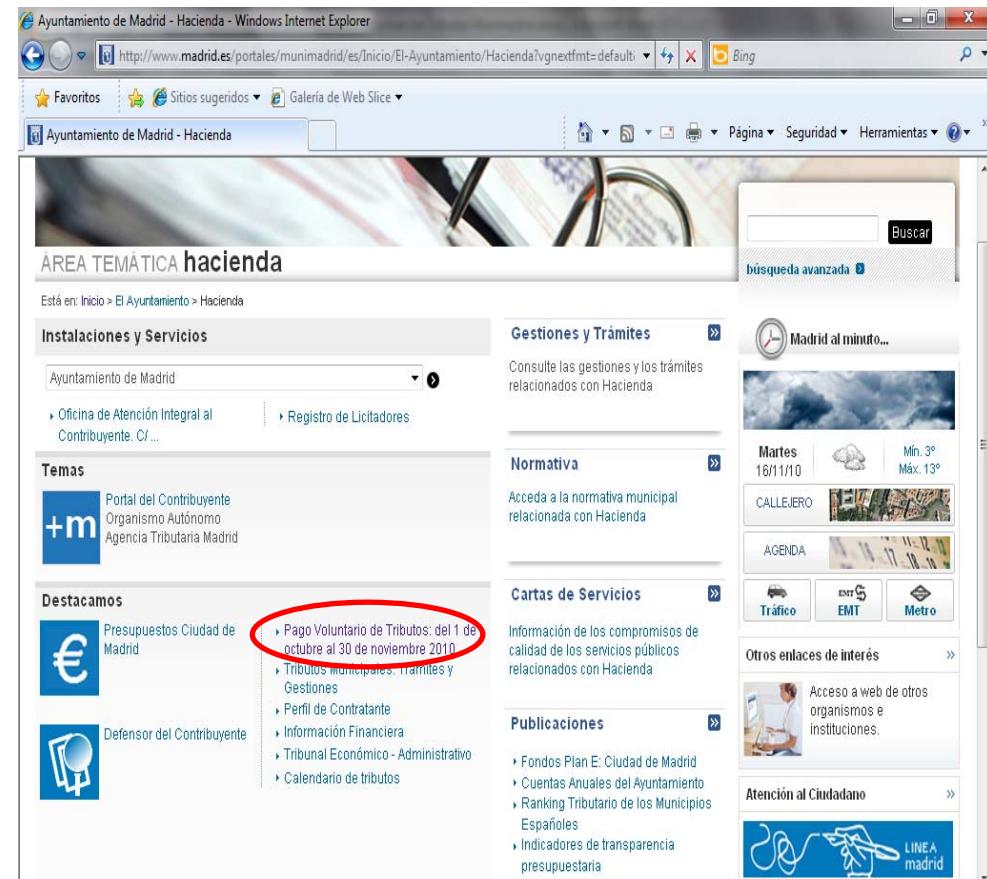
✓ Si se accede al área temática “Hacienda” **no existe una referencia explícita al IBI** quedando ésta “escondida” bajo el epígrafe “Pago Voluntario de Tributos: del 1 de octubre al 30 de noviembre 2010”



The screenshot shows the 'ÁREA TEMÁTICA hacienda' page. In the 'Destacamos' section, the link 'Pago Voluntario de Tributos: del 1 de octubre al 30 de noviembre 2010' is circled in red. Other sections include 'Instalaciones y Servicios', 'Gestiones y Trámites', 'Temas', 'Normativa', 'Cartas de Servicios', and 'Publicaciones'.

Búsqueda de información: navegación por la web

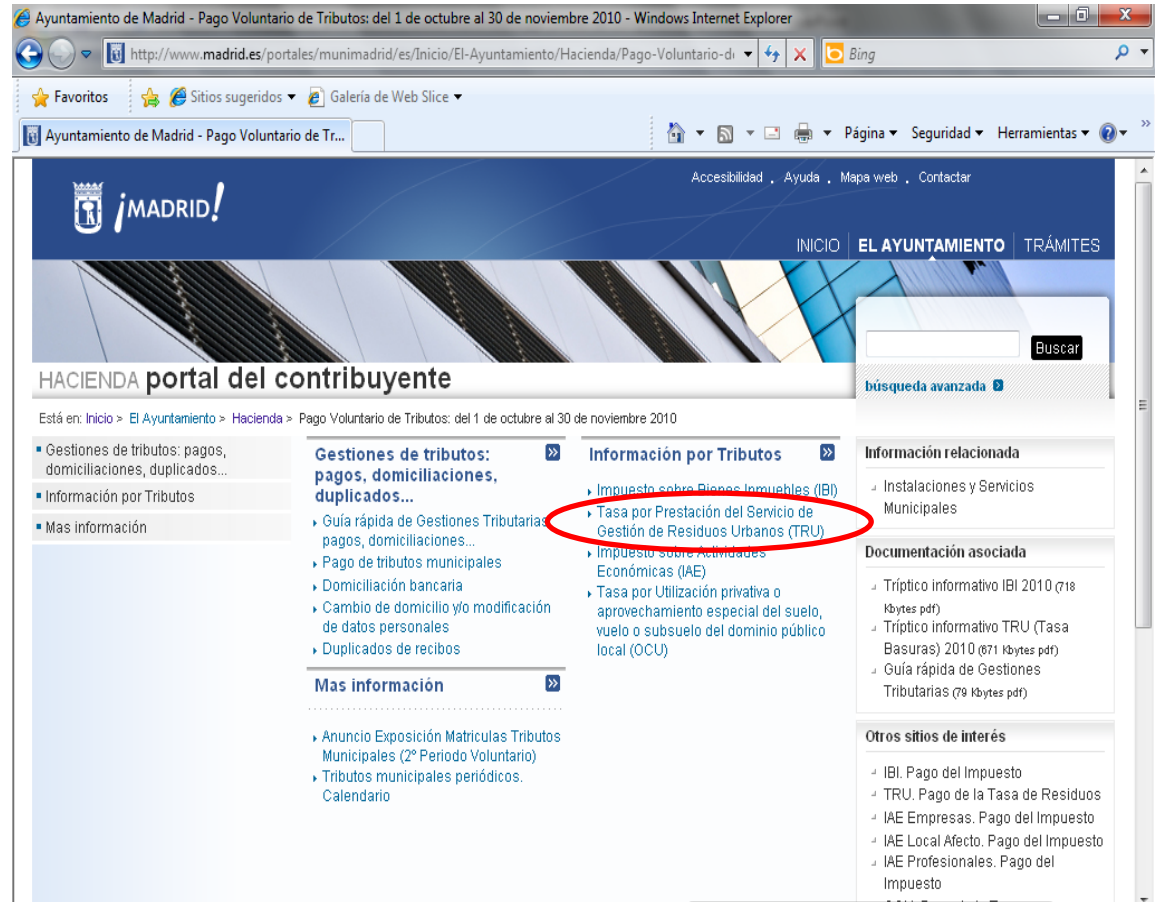
Si se accede al área temática “Hacienda” **no existe una referencia explícita a la TRU** quedando ésta “escondida” bajo el epígrafe “Pago Voluntario de Tributos: del 1 de octubre al 30 de noviembre 2010”



Búsqueda de información: navegación por la web

Una vez localizado este apartado, **se requieren diferentes *clicks* hasta llegar la pantalla en la que realmente se contiene la información:**

1. Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos urbanos



The screenshot shows a Windows Internet Explorer browser window displaying the Ayuntamiento de Madrid website. The address bar shows the URL: <http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Hacienda/Pago-Voluntario-de-Tr...>

The website header includes the 'iMADRID!' logo and navigation links for 'INICIO', 'EL AYUNTAMIENTO', and 'TRÁMITES'. Below the header is a search bar with a 'Buscar' button and a 'búsqueda avanzada' link.

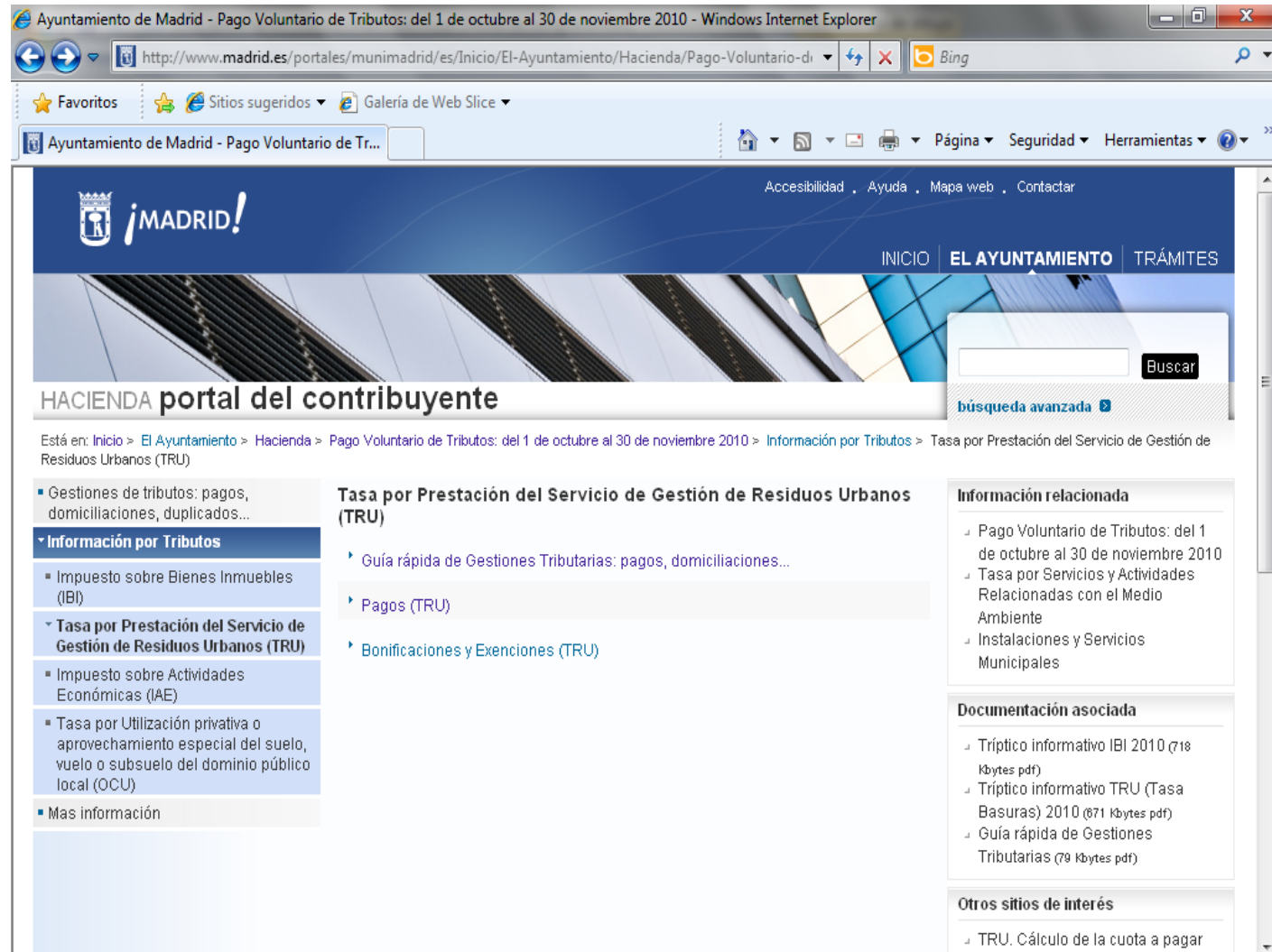
The main content area is titled 'HACIENDA portal del contribuyente'. The breadcrumb trail reads: 'Está en: Inicio > El Ayuntamiento > Hacienda > Pago Voluntario de Tributos: del 1 de octubre al 30 de noviembre 2010'.

The page is divided into several sections:

- Gestiones de tributos: pagos, domiciliaciones, duplicados...**
 - Guía rápida de Gestiones Tributarias: pagos, domiciliaciones...
 - Pago de tributos municipales
 - Domiciliación bancaria
 - Cambio de domicilio y/o modificación de datos personales
 - Duplicados de recibos
- Información por Tributos**
 - Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)
 - Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos (TRU)** (highlighted with a red circle)
 - Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)
 - Tasa por Utilización privativa o aprovechamiento especial del suelo, vuelo o subsuelo del dominio público local (OCU)
- Información relacionada**
 - Instalaciones y Servicios Municipales
- Documentación asociada**
 - Triptico informativo IBI 2010 (718 kbytes pdf)
 - Triptico informativo TRU (Tasa Basuras) 2010 (671 kbytes pdf)
 - Guía rápida de Gestiones Tributarias (79 kbytes pdf)
- Mas información**
 - Anuncio Exposición Matriculas Tributos Municipales (2º Periodo Voluntario)
 - Tributos municipales periódicos. Calendario
- Otros sitios de interés**
 - IBI. Pago del Impuesto
 - TRU. Pago de la Tasa de Residuos
 - IAE Empresas. Pago del Impuesto
 - IAE Local Afecto. Pago del Impuesto
 - IAE Profesionales. Pago del Impuesto

Búsqueda de información: navegación por la web

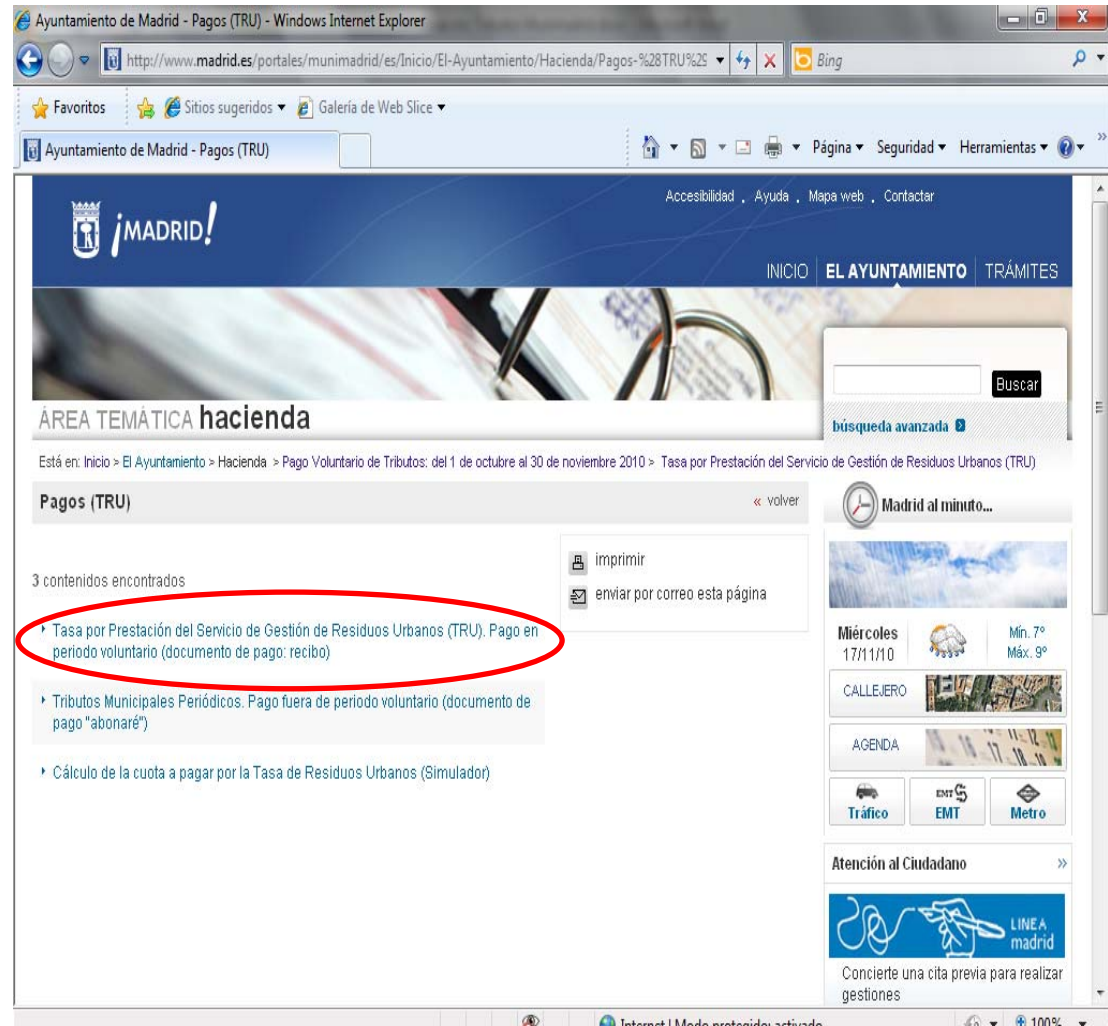
2. Pagos (TRU)



The screenshot shows a web browser window displaying the 'Ayuntamiento de Madrid - Pago Voluntario de Tributos' page. The browser's address bar shows the URL: <http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Hacienda/Pago-Voluntario-di>. The page features the 'iMADRID!' logo and navigation links for 'INICIO', 'EL AYUNTAMIENTO', and 'TRÁMITES'. A search bar is visible with the text 'Ayuntamiento de Madrid - Pago Voluntario de Tr...'. The main content area is titled 'HACIENDA portal del contribuyente' and includes a breadcrumb trail: 'Está en: Inicio > El Ayuntamiento > Hacienda > Pago Voluntario de Tributos: del 1 de octubre al 30 de noviembre 2010 > Información por Tributos > Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos (TRU)'. A sidebar on the left lists various tax categories, with 'Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos (TRU)' selected. The main content area displays the title 'Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos (TRU)' and provides links to 'Guía rápida de Gestiones Tributarias: pagos, domiciliaciones...', 'Pagos (TRU)', and 'Bonificaciones y Exenciones (TRU)'. A right-hand sidebar contains sections for 'Información relacionada' (listing 'Pago Voluntario de Tributos: del 1 de octubre al 30 de noviembre 2010' and 'Tasa por Servicios y Actividades Relacionadas con el Medio Ambiente'), 'Documentación asociada' (listing 'Tríptico informativo IBI 2010 (718 kbytes pdf)', 'Tríptico informativo TRU (Tasa Basuras) 2010 (671 kbytes pdf)', and 'Guía rápida de Gestiones Tributarias (79 kbytes pdf)'), and 'Otros sitios de interés' (listing 'TRU. Cálculo de la cuota a pagar').

Búsqueda de información: navegación por la web

3. Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos urbanos (TRU). Pago en periodo voluntario (documento de pago: recibo)



A screenshot of a web browser showing the Ayuntamiento de Madrid website. The browser window title is 'Ayuntamiento de Madrid - Pagos (TRU) - Windows Internet Explorer'. The address bar shows the URL: 'http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Hacienda/Pagos-%28TRU%29'. The page content includes a search bar, a navigation menu with 'INICIO', 'EL AYUNTAMIENTO', and 'TRÁMITES', and a search results section titled 'ÁREA TEMÁTICA hacienda'. The search results list three items, with the first one circled in red: 'Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos (TRU). Pago en periodo voluntario (documento de pago: recibo)'. Other results include 'Tributos Municipales Periódicos' and 'Cálculo de la cuota a pagar por la Tasa de Residuos Urbanos'. The right sidebar contains weather information for Wednesday, 17/11/10, and links to 'CALLEJERO', 'AGENDA', 'Tráfico', 'EMT', and 'Metro'.

Búsqueda de información: navegación por la web

4. Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos (TRU). Pago en periodo voluntario (documento de pago: recibo)



The screenshot shows a web browser window displaying the Madrid.es website. The page title is "Ayuntamiento de Madrid - Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos (TRU)". The browser address bar shows the URL: <http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Hacienda/Tasa-por-Prestacio>.

The page content includes:

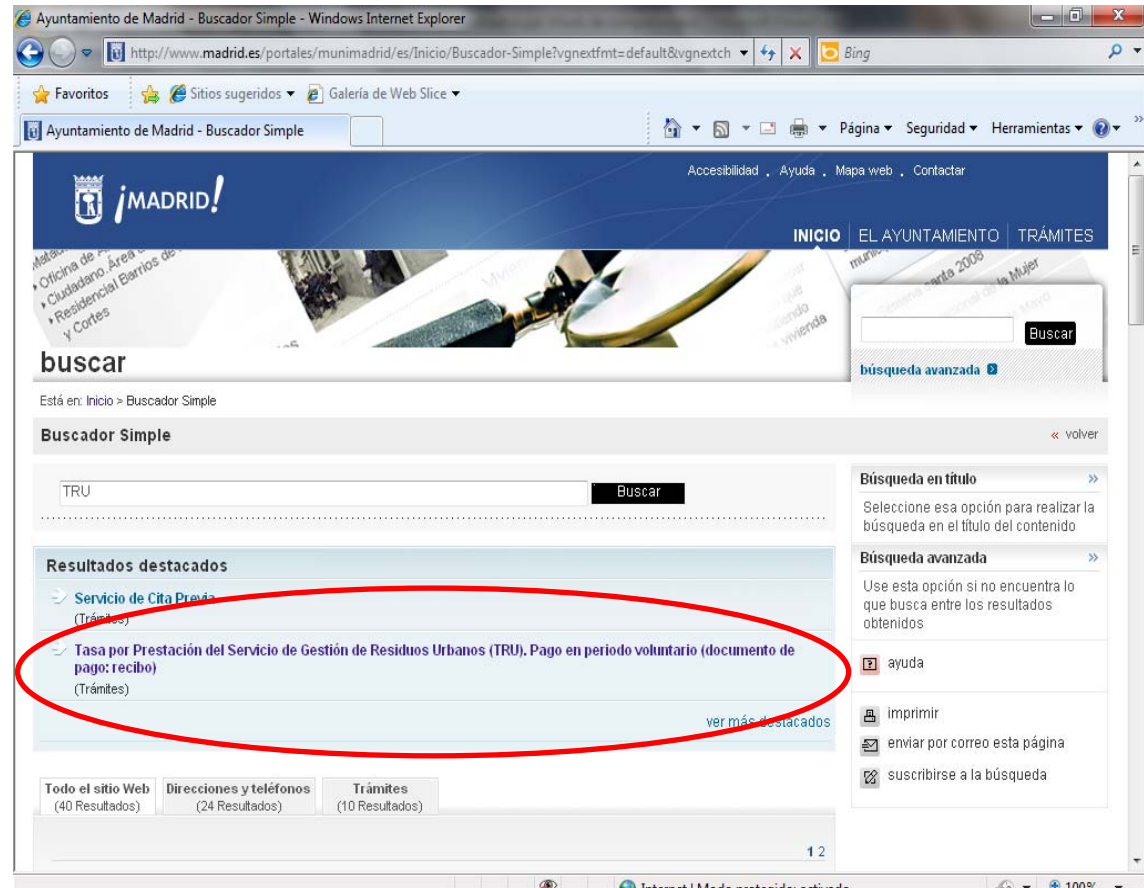
- Trámites:** Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos (TRU). Pago en periodo voluntario (documento de pago: recibo). Acceso directo al Pago por Internet. (Operativo desde el 1 de octubre hasta el 30 de noviembre de 2010).
- Plazo:** 01.10.2010 - 30.11.2010
- Destinatarios:** El obligado al pago de la tasa es el propietario del inmueble el 1 de enero de cada ejercicio que es la fecha de devengo de la Tasa, salvo en los casos de inicio de actividad. Cuando no haya coincidencia entre el propietario del inmueble y quien habite en él, existen dos sujetos pasivos:
 - El contribuyente, que es quien se beneficia del servicio (el inquilino, el concesionario, etc).
 - El sustituto, que es el propietario.
 La Administración exige el pago a este último como obligado al pago, si bien, la normativa permite que el citado sustituto pueda repercutir la cuota sobre el beneficiario (contribuyente).
- Cómo realizar el trámite:** Mediante el recibo enviado por el Ayuntamiento (solicitando un duplicado del mismo si no se recibe):
 - En línea** (hasta las 20 horas del último día del periodo voluntario de pago):
 - Mediante tarjeta de crédito o débito de cualquier banco. (Tarjetas admitidas: Visa, Visa Electrón, MasterCard y Maestro).
 - Por Banca Electrónica, si es cliente de este servicio de alguna de las Entidades colaboradoras: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Banco Popular Español, Banco Santander, Caja Madrid, Ibercaja y La Caixa.
 - Con Certificado Digital, si dispone de certificado electrónico de clase 2CA emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, y además es cliente

The right sidebar contains various services and information:

- Madrid al minuto...** (Weather forecast for Wednesday: 17/11/10, Min. 7°, Máx. 9°)
- AGENDA**
- Atención al Ciudadano** (Sin cita previa, Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAI), Oficinas de Atención al Ciudadano. Línea Madrid)
- Boletín Oficial del Ayuntamiento** (BOAM)
- Tablón de Edictos**

Búsqueda de información: buscador interno

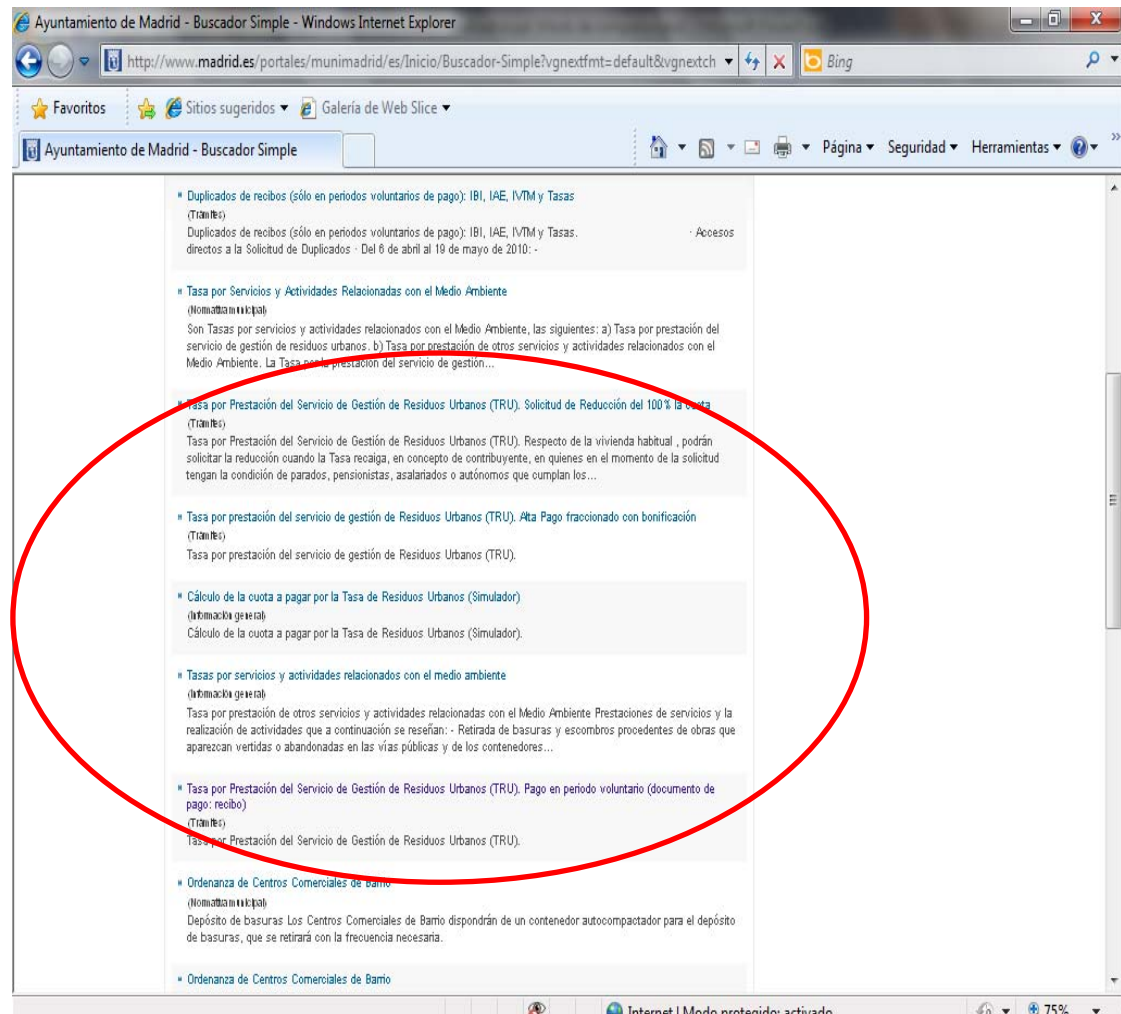
Al introducir el término de búsqueda “TRU”, el buscador redirige a una página en la que es muy sencillo identificar el lugar donde se ubica la información requerida ya que aparece dentro del epígrafe “Resultados destacados”



The screenshot shows the 'Ayuntamiento de Madrid - Buscador Simple' interface. The search term 'TRU' is entered in the search box. The results are displayed under the heading 'Resultados destacados'. The first result is 'Servicio de Cita Previa (Trámites)'. The second result, 'Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos (TRU). Pago en periodo voluntario (documento de pago: recibo) (Trámites)', is circled in red. The page also includes a search bar, navigation links, and a sidebar with options like 'Búsqueda en título' and 'Búsqueda avanzada'.

Búsqueda de información: buscador interno

Si se introduce el término “tasa basuras”, el buscador redirige a una página en la que a partir de la tercera opción se ubica la información relativa a la TRU



Ayuntamiento de Madrid - Buscador Simple - Windows Internet Explorer

http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Buscador-Simple?vgnextfmt=default&vgnextch

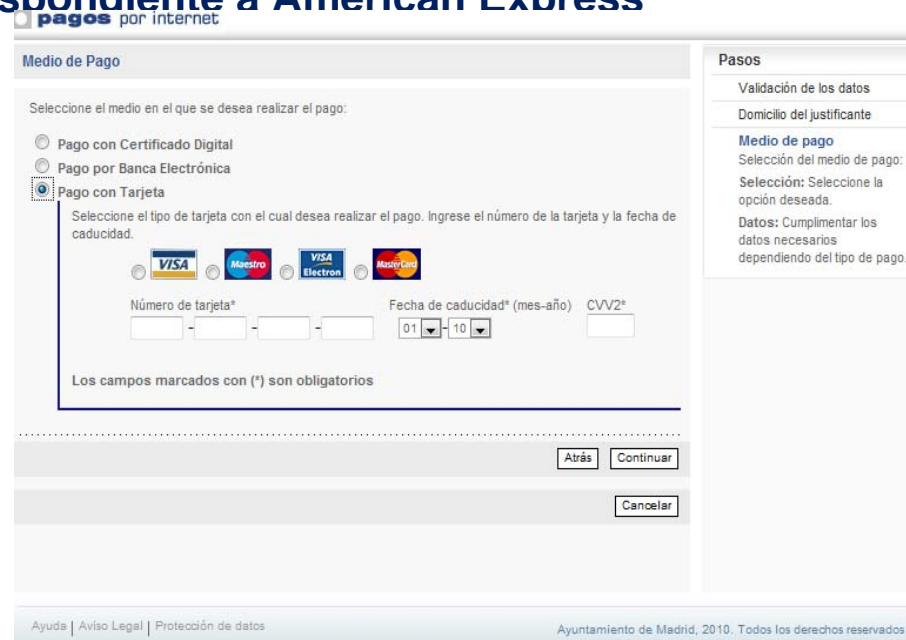
Ayuntamiento de Madrid - Buscador Simple

- Duplicados de recibos (sólo en periodos voluntarios de pago): IBI, IAE, IVTM y Tasas (Trámites)
Duplicados de recibos (sólo en periodos voluntarios de pago): IBI, IAE, IVTM y Tasas. directos a la Solicitud de Duplicados - Del 6 de abril al 19 de mayo de 2010: - Accesos
- Tasa por Servicios y Actividades Relacionadas con el Medio Ambiente (Normativa Municipal)
Son Tasas por servicios y actividades relacionados con el Medio Ambiente, las siguientes: a) Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos urbanos. b) Tasa por prestación de otros servicios y actividades relacionados con el Medio Ambiente. La Tasa por la prestación del servicio de gestión...
- Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos (TRU). Solicitud de Reducción del 100% la cuota (Trámites)
Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos (TRU). Respecto de la vivienda habitual, podrán solicitar la reducción cuando la Tasa recaiga, en concepto de contribuyente, en quienes en el momento de la solicitud tengan la condición de parados, pensionistas, asalariados o autónomos que cumplan los...
- Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos (TRU). Alta Pago fraccionado con bonificación (Trámites)
Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos (TRU).
- Cálculo de la cuota a pagar por la Tasa de Residuos Urbanos (Simulador) (Información general)
Cálculo de la cuota a pagar por la Tasa de Residuos Urbanos (Simulador).
- Tasas por servicios y actividades relacionados con el medio ambiente (Información general)
Tasa por prestación de otros servicios y actividades relacionadas con el Medio Ambiente Prestaciones de servicios y la realización de actividades que a continuación se reseñan: - Retirada de basuras y escombros procedentes de obras que aparezcan vertidas o abandonadas en las vías públicas y de los contenedores...
- Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos (TRU). Pago en periodo voluntario (documento de pago: recibo) (Trámites)
Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos (TRU).
- Ordenanza de Centros Comerciales de Barrio (Normativa Municipal)
Depósito de basuras Los Centros Comerciales de Barrio dispondrán de un contenedor autocompactor para el depósito de basuras, que se retirará con la frecuencia necesaria.
- Ordenanza de Centros Comerciales de Barrio

Internet | Modo contenido: activado 75%

Pago

- ✓ El **tamaño de la fuente** de los recuadros en los que hay que introducir la información es **extremadamente pequeño** siendo la nitidez de la misma bastante “borrosa”
- ✓ Tras confirmar los datos del recibo, los datos de envío del justificante de pago y elegir el medio de pago, se elige la **opción de pago con tarjeta**. Entre las opciones de tarjeta **no aparece disponible la correspondiente a American Express**



pagos por internet

Medio de Pago

Seleccione el medio en el que se desea realizar el pago:

Pago con Certificado Digital
 Pago por Banca Electrónica
 Pago con Tarjeta

Seleccione el tipo de tarjeta con el cual desea realizar el pago. Ingrese el número de la tarjeta y la fecha de caducidad.

VISA Maestro VISA Electron MasterCard

Número de tarjeta* Fecha de caducidad* (mes-año) CVV2*

- - - 01 - 10

Los campos marcados con (*) son obligatorios

Atrás Continuar

Cancelar

Pasos

Validación de los datos

Domicilio del justificante

Medio de pago

Selección del medio de pago:

Selección: Seleccione la opción deseada.

Datos: Cumplimentar los datos necesarios dependiendo del tipo de pago.

Ayuda | Aviso Legal | Protección de datos

Ayuntamiento de Madrid, 2010. Todos los derechos reservados

- ✓ Al realizar el pago en ningún momento se muestra, de forma explícita para el usuario que todo el proceso es seguro



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

