

**III OTRAS RESOLUCIONES****CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

*RESOLUCIÓN de 11 de septiembre de 2018, de la Dirección General de Tributos, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios denominada "Servicios del Área Tributaria de la Junta de Extremadura" y se dispone su publicación. (2018062221)*

Habiéndose elaborado el proyecto de actualización de la Carta de Servicios en el ámbito de las competencias asignadas a la Dirección General de Tributos de la Consejería Hacienda y Administración Pública de la Junta de Extremadura y examinado su contenido, de acuerdo con el informe favorable del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el artículo 92.4 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

**RESUELVO :**

Primero. Aprobar la actualización de la Carta de Servicios denominada "Servicios del Área Tributaria de la Junta de Extremadura", que se incorpora como anexo a la presente resolución.

Segundo. Disponer la publicación de esta resolución y de la carta de servicios que contiene en el Diario Oficial de Extremadura.

Igualmente se podrá acceder a su contenido a través de la dirección de internet

<http://portaltributario.juntaex.es>

Mérida, 11 de septiembre de 2018.

La Directora General de Tributos,  
ANTONIA CERRATO RODRÍGUEZ



## ANEXO

### "CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA TRIBUTARIA DE LA JUNTA DE EXTREMADURA"

#### ANTECEDENTES.

En marco del proceso de implantación de sistemas de gestión de calidad en la prestación de los servicios públicos impulsado por el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la carta de derechos de los ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, la Consejería de Hacienda y Administración Pública, apostó por la aprobación de Cartas de Servicios de sus órganos gestores. De esta forma por Resolución de la Secretaría General de Hacienda de 30 de septiembre de 2014, se aprobó la Carta de Servicios denominada "Servicios del Área Tributaria de la Junta de Extremadura", publicada en el DOE n.º 198, de 15 de octubre de 2014.

Dado que las Cartas de Servicios son documentos vivos ya que además de declarar públicamente los compromisos de calidad asumidos en un momento determinado, pretenden facilitar la mejora continua de los servicios públicos prestados adecuándose a las demandas ciudadanas, y que por ello la presente Carta de Servicios tenía un período de vigencia de tres años a partir de la fecha de publicación, lo cual unido a que durante el tiempo transcurrido desde la publicación de la Carta, se han producido modificaciones normativas sustanciales que afectan a los derechos reconocidos a los ciudadanos y usuarios en sus relaciones con la Administración Pública, principalmente al derecho (y obligación en algunos casos) de relacionarse electrónicamente con la Administración, principalmente contenido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que conforma un nuevo estatuto jurídico del ciudadano y del administrado en sus relaciones con la Administración, y hacían necesario igualmente la actualización de la Carta de Servicios aprobada por Resolución de la Secretaría General de Hacienda de 30 de septiembre de 2014.

Por todo ello, a instancias de la Dirección General de Tributos, se acordó el inicio de los trabajos de actualización de la Carta de Servicios y se designó al Servicio Fiscal de Cáceres como responsable, solicitando el asesoramiento del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad.

#### 1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LOS ÓRGANOS ENCARGADOS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS RECOGIDOS EN LA CARTA.

##### 1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS.

La Dirección General de Tributos es el órgano directivo integrado en la Consejería de Hacienda y Administración Pública al cual, bajo la superior dirección de la persona



titular de la Consejería y la coordinación de la Secretaría General de Presupuestos y Financiación, le corresponden las atribuciones de dirección, impulso, gestión, liquidación, inspección, revisión y recaudación de tributos y demás ingresos, conforme a las normas que los regulan, estableciendo las correspondientes relaciones de cooperación entre el Estado y las demás Administraciones Públicas en materia tributaria, así como la gestión de las competencias y funciones que ostenta la Comunidad Autónoma en materia de juego. Igualmente, le corresponden el impulso, organización y funcionamiento de la Junta Económico-Administrativa de Extremadura y del Jurado Autonómico de Valoraciones. Todo ello de conformidad con el Decreto 261/2015, de 7 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

Los objetivos principales de éste órgano se concretan y definen anualmente en las Resoluciones por las que se publican los criterios que informan el Plan de Control Tributario de la Comunidad Autónoma de Extremadura para el año en curso.

Esta carta es de aplicación a los siguientes servicios que integran la Dirección General de Tributos:

Servicio de Gestión Tributaria e Ingresos (Mérida).

Servicio de Inspección Fiscal, (Mérida).

Servicio de Valoraciones, (Mérida).

Servicio Fiscal de Badajoz.

Servicio Fiscal de Cáceres.

Unidad de Automatización Tributaria, así como las Oficinas Liquidadoras ubicadas en el territorio de la Comunidad Autónoma, todos ellos órganos dependientes de la Dirección General de Tributos, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública de la Junta de Extremadura.

## 1.2. IDENTIFICACIÓN DEL ÓRGANO RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS.

La Dirección General de Tributos, sita en Paseo de Roma, s/n., de Mérida, es el órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios del Área Tributaria de la Junta de Extremadura, asumiendo las funciones de coordinación de los diferentes órganos implicados, el Servicio Fiscal de Cáceres.

**1.3. MEDIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.****1.3.1. Presencial y telefónico.**

Direcciones y teléfonos:

<b>Órgano/Unidad</b>	<b>Localidad</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Fax</b>
<b>Dirección General de Tributos</b>	Mérida	Paseo de Roma, S/N CP 06800	924005577	924005502
<b>Servicio de Gestión Tributaria e Ingresos</b>	Mérida	Paseo de Roma, S/N MÓDULO B 2.ª PLANTA CP 06800	924005671	924005502
<b>Servicio de Inspección Fiscal</b>	Mérida	Paseo de Roma, S/N MÓDULO B 2.ª PLANTA CP 06800	924005577	924005573
<b>Unidad de Automatización Tributaria</b>	Mérida	Paseo de Roma, S/N MÓDULO B 2.ª PLANTA CP 06800	924005193	924005573
<b>Servicio Fiscal de Badajoz</b>	Badajoz	C/ Padre Tomás, 4, CP 06001	924010800	924010801
<b>Servicio Fiscal de Cáceres</b>	Cáceres	C/ Donoso Cortés, 11-A CP 10003	927001900	927001903
<b>Oficina gestora de Mérida</b>	Mérida	Paseo de Roma, s/n CP 06800	924005719	924005654
<b>Oficina gestora de Plasencia</b>	Plasencia	Avda. Dolores Ibaruri Edificio Administrativo CP 10600	927017492	927017491



Órgano/Unidad	Localidad	Dirección	Teléfono	Fax
<b>Oficina liquidadora de Almendralejo</b>	Almendralejo	C/ Avda. San Antonio, 19 CP 06200	924677114	924671519
<b>Oficina liquidadora de Castuera</b>	Castuera	C/ Federico García Lorca, 2 CP 06420	924772266	924772510
<b>Oficina liquidadora de Don Benito</b>	Don Benito	C/ Groizard 10, 1.º B CP 06400	924813641	924811669
<b>Oficina liquidadora de Fregenal de la Sierra</b>	Fregenal de la Sierra	C/ Libertad, 42 CP 06340	924700108 924700329	924700329
<b>Oficina liquidadora de Fuente de Cantos</b>	Fuente de Cantos	C/ Jesús, n.º 82 A CP 06240	924500163	924501026
<b>Oficina liquidadora de Herrera del Duque</b>	Herrera del Duque	Avda.del Ejército, 20 CP 06670	924650054	924642012
<b>Oficina liquidadora de Jerez de los Caballeros</b>	Jerez de los Caballeros	C/ Templario, 31 Bajo izda. CP 06380	924730289	924730289
<b>Oficina liquidadora de Llerena</b>	Llerena	C/ del Arrabal de Tejeiro, 12 CP 06900	924870015	924872502
<b>Oficina liquidadora de Olivenza</b>	Olivenza	C/ General Infante, S/N CP 06100	924490127	924490801
<b>Oficina liquidadora de Puebla de Alcocer</b>	Puebla de Alcocer	C/ Ruiz de la Serna, 1 CP 06630	924620004	924620277



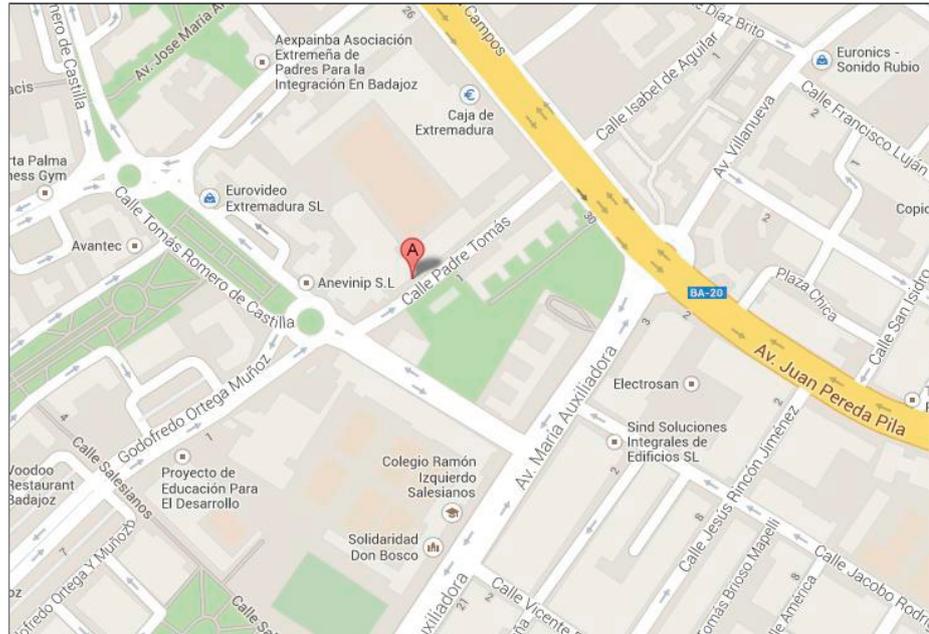
Órgano/Unidad	Localidad	Dirección	Teléfono	Fax
<b>Oficina liquidadora de Villanueva de la Serena</b>	Villanueva de la Serena	C/ Ramón y Cajal, 26 CP 06700	924840290	924844456
<b>Oficina liquidadora de Zafra</b>	Zafra	C/ Tte. Coronel Romero Baltasar, 13 CP 06300	924550298	924553031
<b>Oficina liquidadora de Alcántara</b>	Alcántara	C/ San Anton, s/n CP 10980	927390147	927390093
<b>Oficina liquidadora de Coria</b>	Coria	Avda. Monseñor Riveri, 36 Bajo CP 10800	927500734	927500362
<b>Oficina liquidadora de Hervás</b>	Hervás	C/ La Mata n.º 2-4 CP 10700	927481082	927473202
<b>Oficina liquidadora de Hoyos</b>	Hoyos	Avda de España, 2 CP 10850	927514020	927514141
<b>Oficina liquidadora de Jarandilla</b>	Jarandilla	Avda Soledad Vega Ortiz, 44 1.º CP 10450	927560020	927560978
<b>Oficina liquidadora de Logrosán</b>	Logrosán	C/ Mario Roso de Luna, 59 CP 10120	927360057	927360434
<b>Oficina liquidadora de Montánchez</b>	Montánchez	C/ Virgen de los Remedios, 20 CP 10170	927380084	927380210
<b>Oficina liquidadora de Navalmoral de la Mata</b>	Navalmoral de la Mata	C/ Vergara, 1, 1.º CP 10300	927530077	927535544



## 2. Badajoz:

— Línea de autobuses números: 5N-9-5.

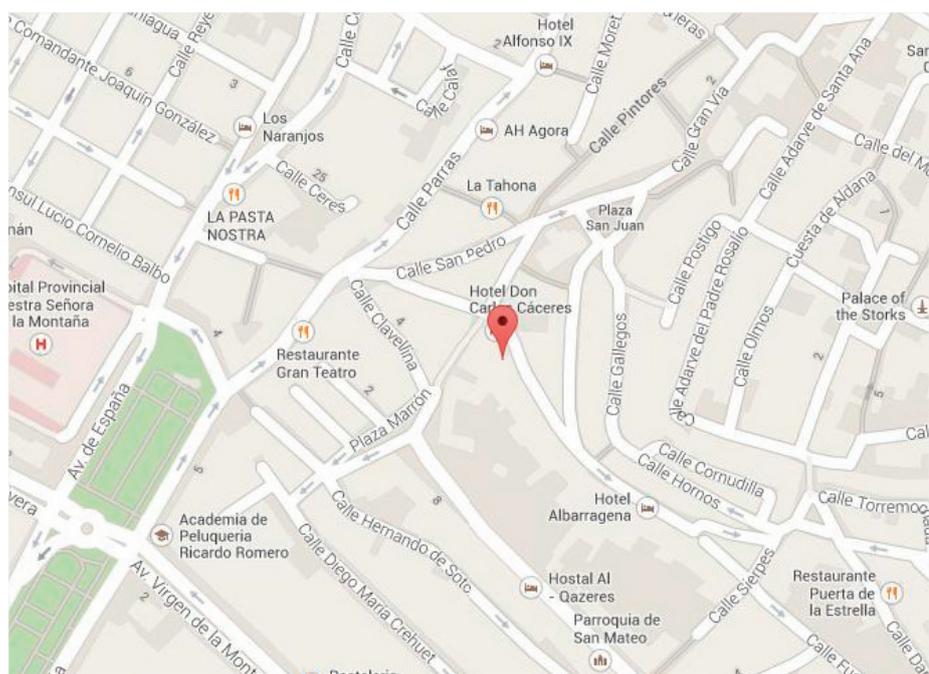
— Plano de situación:



## 3. Cáceres:

— Línea de autobuses números: 1-2-6.

— Plano de situación:







## 2. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

### 2.1. NORMATIVA EN MATERIA TRIBUTARIA.

#### 2.1.1. ESTATAL.

##### 2.1.1.1. Derechos constitucionales y competencias tributarias.

- Constitución española de 27 de diciembre de 1978.
- Ley Orgánica 1/2011, de 28 de enero, de reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Extremadura – artículos 80 a 83, ambos inclusive.
- Ley Orgánica 8/1980, de 22 de septiembre, de Financiación de las Comunidades Autónomas.
- Ley 27/2010, de 16 de julio, del régimen de cesión de tributos del Estado a la Comunidad Autónoma de Extremadura y de fijación del alcance y condiciones de dicha cesión.
- Ley 22/2009, de 18 de diciembre, por la que se regula el sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de Régimen Común y Ciudades con Estatuto de Autonomía y se modifican determinadas normas tributarias.

##### 2.1.1.2. Normas generales y de los diferentes procedimientos tributarios.

- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.
- Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en materia de Revisión en vía administrativa.
- Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.
- Real Decreto 2063/2004, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General del Régimen sancionador Tributario.



### 2.1.1.3. Normas específicas sobre los tributos cedidos.

#### 2.1.1.3.1. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas:

- Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio.
- Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y se modifica el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero.

#### 2.1.1.3.2. Impuesto sobre el Patrimonio:

- Ley 19/1991, de 6 de junio, del Impuesto sobre el Patrimonio.
- Real Decreto 1704/1999, de 5 de noviembre, por el que se determinan los requisitos y condiciones de las actividades empresariales y profesionales y de las participaciones en entidades para la aplicación de las exenciones correspondientes en el Impuesto sobre el Patrimonio.

#### 2.1.1.3.3. Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados:

- Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
- Real Decreto 828/1995, de 29 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

#### 2.1.1.3.4. Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones:

- Ley 29/1987, de 18 de diciembre, del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
- Real Decreto 1629/1991, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.



#### 2.1.1.3.5. Normas tributarias de ámbito estatal en materia de Juego:

- Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego.
- Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Ley 53/2002, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social.
- Real Decreto 2221/1984, de 12 de diciembre, por el que se regula la tasa fiscal que grava la autorización o la organización o celebración de juegos de suerte, envite o azar.
- Real Decreto-ley 16/1977, de 25 de febrero, por el que se regulan los aspectos penales, administrativos y fiscales de los juegos de suerte, envite o azar y apuestas.

#### 2.1.2. AUTONÓMICA.

##### 2.1.2.1. Normas generales de ámbito autonómico.

- Decreto Legislativo 1/2018, de 10 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales de la Comunidad Autónoma de Extremadura en materia de tributos cedidos por el Estado.
- Ley 1/2018, de 23 de enero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Extremadura para 2018.
- Ley 8/2016, de 12 de diciembre, de medidas tributarias, patrimoniales, financieras y administrativas de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 1/2015, de 10 de febrero, de medidas tributarias, administrativas y financieras de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 2/2014, de 18 de febrero, de Medidas Financieras y Administrativas de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 6/2013, de 13 de diciembre, de medidas tributarias de impulso a la actividad económica en Extremadura.



- Ley 4/2012, de 28 de diciembre, de Medidas Financieras y Administrativas de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 2/2012, de 28 de junio, de medidas urgentes en materia tributaria, financiera y de juego de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 19/2010, de 28 de diciembre, de medidas tributarias y administrativas de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 5/2007, de 19 de abril, General de Hacienda Pública de Extremadura.
- Decreto Legislativo 2/2006, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales de la Comunidad Autónoma de Extremadura en materia de Tributos Propios.
- Decreto 93/2016, de 5 de julio, por el que se modifica el Decreto 76/2010, de 18 de marzo, por el que se regulan las condiciones de ejercicio de las competencias delegadas en las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario para la gestión y liquidación de los impuestos sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y sobre Sucesiones y Donaciones, y se aprueba su régimen de creación, división y supresión.
- Decreto 76/2010, de 18 de marzo, por el que se regulan las condiciones de ejercicio de las competencias delegadas en las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario para la gestión y liquidación de los impuestos sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y sobre Sucesiones y Donaciones, y se aprueba su régimen de creación, división y supresión.
- Decreto 105/2002, de 23 de julio, de recaudación de ingresos producidos por tributos propios, precios públicos y otros ingresos.
- Decreto 62/1996, de 7 de mayo, sobre organización y funcionamiento de la Inspección de los Tributos.
- Decreto 67/1994, de 17 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de recaudación de multas de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Orden de 19 de abril de 2016 por la que se eleva el límite exento de la obligación de aportar garantía en las solicitudes de aplazamiento y fraccionamiento a 30.000 euros.



- Orden de 14 de marzo de 2013 por la que se regulan los medios de pago en la gestión recaudatoria de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Orden de 2 de diciembre de 2010 por la que se regula el procedimiento general para la presentación y el pago telemático de declaraciones y autoliquidaciones de impuestos gestionados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Orden de 20 de julio de 2009 por la que se desarrolla el artículo 27 de la Ley 5/2007, de 19 de abril, General de Hacienda Pública de Extremadura y se fija la cuantía de las deudas para cuyo aplazamiento o fraccionamiento no se exigirá garantía.
- Orden de 16 de junio de 2008 por la que se regula el procedimiento general para el pago y presentación telemáticos de declaraciones y autoliquidaciones de tasas y precios públicos gestionados por la Administración de la Junta de Extremadura y sus Organismos Autónomos.
- Resolución de 11 de diciembre de 2017, de la Dirección General de Tributos, por la que se autoriza el pago mediante tarjeta de crédito o débito a través de un terminal punto de venta virtual y de terminales punto de venta conectados a PC, y se determinan las condiciones de su utilización.

#### 2.1.2.2. Normas específicas sobre Tributos Propios y Precios Públicos.

##### 2.1.2.2.1. Impuesto sobre los Depósitos de las Entidades de Crédito:

- Ley 6/2013, de 13 de diciembre, de medidas tributarias de impulso a la actividad económica en Extremadura.
- Ley 2/2012, de 28 de junio, de medidas urgentes en materia tributaria, financiera y de juego de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 19/2010, de 28 de diciembre, de medidas tributarias y administrativas de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto Legislativo 2/2006, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales de la Comunidad Autónoma de Extremadura en materia de Tributos Propios.



- Decreto 60/2003, de 8 de mayo, por el que se dictan normas de gestión para la aplicación del Impuesto sobre los Depósitos de las Entidades de Crédito.

#### 2.1.2.2.2. Impuesto sobre Aprovechamientos Cinegéticos:

- Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Caza de Extremadura.
- Decreto Legislativo 2/2006, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales de la Comunidad Autónoma de Extremadura en materia de Tributos Propios.
- Decreto 119/2012, de 29 de junio, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Aprovechamientos Cinegéticos.

#### 2.1.2.2.3. Impuesto sobre instalaciones que incidan en el Medio Ambiente:

- Ley 8/2016, de 12 de diciembre, de medidas tributarias, patrimoniales, financieras y administrativas de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 2/2012, de 28 de junio, de medidas urgentes en materia tributaria, financiera y de juego de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 19/2010, de 28 de diciembre, de medidas tributarias y administrativas de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto Legislativo 2/2006, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales de la Comunidad Autónoma de Extremadura en materia de Tributos Propios.

#### 2.1.2.2.4. Impuesto sobre la eliminación de residuos en vertedero:

- Ley 8/2016, de 12 de diciembre, de medidas tributarias, patrimoniales, financieras y administrativas de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 6/2013, de 13 de diciembre, de medidas tributarias de impulso a la actividad económica en Extremadura.



- Ley 4/2012, de 28 de diciembre, de Medidas Financieras y Administrativas de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 2/2012, de 28 de junio, de medidas urgentes en materia tributaria, financiera y de juego de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

#### 2.1.2.2.5. Canon de saneamiento:

- Ley 8/2016, de 12 de diciembre, de medidas tributarias, patrimoniales, financieras y administrativas de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 19/2014, de 1 de octubre, por la que se regula la Renta Básica de Inserción (disposición adicional segunda).
- Ley 6/2013, de 13 de diciembre, de medidas tributarias de impulso a la actividad económica en Extremadura.
- Ley 4/2012, de 28 de diciembre, de Medidas Financieras y Administrativas de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 2/2012, de 28 de junio, de medidas urgentes en materia tributaria, financiera y de juego de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 157/2012, de 3 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del canon de saneamiento de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

#### 2.1.2.2.6. Tasas y Precios Públicos:

- Ley 18/2001 de 14 de diciembre, sobre Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

## 2.2. NORMATIVA ADMINISTRATIVA GENERAL DEL SECTOR PÚBLICO.

### 2.2.1. ESTATAL.

- Ley 39/2015 de 1 octubre de 2015. Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.



- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su Reglamento de desarrollo aprobado por el RD 1720/2007, de 21 de diciembre.

### 2.2.2. AUTONÓMICA

- Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura.
- Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de administración electrónica de la Junta de Extremadura.
- Decreto 180/2012, de 7 de septiembre, por el que se modifica el Decreto 75/2010, de 18 de marzo, por el que se crea la sede electrónica corporativa, se regulan aspectos relativos a la identificación y autenticación electrónica y se establecen medidas para la copia electrónica de documentos en la Administración de la Comunidad Autónoma.
- Decreto 257/2009, de 18 de diciembre, por el que se implanta un sistema de Registro Único en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 125/2005, de 24 de mayo, de Mejora de la Tramitación Administrativa y simplificación documental asociada a los procedimientos de la Junta de Extremadura.
- Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

### 2.2.3. EUROPEA.

- Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).



### 3. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS.

#### 3.1. SERVICIOS DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN MATERIA TRIBUTARIA.

- La información, asistencia y orientación se realizará a través de los siguientes canales de comunicación:
- Información en Internet(<http://portaltributario.juntaex.es>) normativa actualizada, respuesta a las preguntas más frecuentes de los ciudadanos, derechos y garantías del contribuyente, beneficios fiscales, y modelos y formularios.
- Información telefónica a través del número 924005577, en horario continuado: de 9 a 14 horas de lunes a viernes.
- Información escrita, previa solicitud del interesado dirigida a cualquiera de las oficinas de gestión, recaudación e inspección tributaria, o bien, formulada telemáticamente a través del Portal Tributario en la dirección de correo: [portaltributario@juntaex.es](mailto:portaltributario@juntaex.es).
- Información personal presencial en cualquiera de las oficinas de gestión, recaudación e inspección tributaria en horario de atención al público: de lunes a viernes de 9 a 14 horas.

##### 3.1.1. Información general.

Información a los ciudadanos sobre las siguientes cuestiones:

La organización de la Administración Tributaria Autonómica, que se estructura en los siguientes órganos y unidades:

- Oficinas Gestoras:
  - Servicio de Gestión Tributaria e Ingresos.
  - Servicio Fiscal de Badajoz.
  - Servicio Fiscal de Cáceres.
- Servicio de Inspección Fiscal.
- Unidad de Automatización Tributaria.
- La Junta Económico Administrativa.
- El Jurado Autonómico de Valoraciones.
- Servicio de Valoraciones.



La existencia a su vez de una Red de Entidades Colaboradoras de la Administración Tributaria Autonómica.

La ubicación, datos de contacto y horarios de atención al ciudadano de cada uno dichos Órganos, Unidades y Entidades Colaboradoras.

Los servicios y trámites que realizan cada uno de dichos Órganos, Unidades y Entidades Colaboradoras de la Administración Tributaria, en relación con la gestión, recaudación, inspección y revisión de los tributos propios y cedidos; así como los canales o medios que puede utilizar el ciudadano para recibirlos.

### 3.1.2. Información específica.

#### 3.1.2.1. Información sobre la normativa aplicable en materia tributaria.

Información a los ciudadanos sobre la normativa oficial general aplicable en materia tributaria, así como la específica de cada uno de los tributos propios y cedidos de que es competente en su gestión, recaudación, inspección y revisión la Administración Tributaria Autonómica.

#### 3.1.2.2. Información en materia de tributos propios y cedidos.

Información a los ciudadanos sobre las siguientes cuestiones relativas a los tributos propios y cedidos:

- Operaciones, contratos, negocios jurídicos o cualquier otro supuesto de hecho que determina el nacimiento y la obligación de pago de una deuda tributaria.
- La persona o Entidad que estaría obligada al pago en tales supuestos.
- La base imponible sobre la que se calcula el importe de la deuda tributaria.
- Los beneficios fiscales a que se puede acoger el obligado tributario en forma de reducciones, tipos de gravamen reducidos, bonificaciones y deducciones en la cuota tributaria.
- El plazo de presentación que se establece para el pago de la deuda en periodo voluntario de ingreso, así como el régimen de recargos que procedería aplicar una vez que dicho periodo hubiera concluido.
- Los lugares y la forma de realizar el pago de la deuda.



Información al ciudadano sobre la documentación necesaria que precisa presentar ante la Administración Tributaria Autonómica para la autoliquidación del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados o para la liquidación o autoliquidación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones en cualquiera de las modalidades de tales impuestos y para cualquiera de los posibles supuestos de realización del hecho imponible; así como en los mismos términos, en lo que respecta a los Impuestos Propios y Tasas Autonómicas con motivo de la prestación de determinados servicios.

### 3.1.2.3. Información en materia de derechos y garantías del contribuyente.

Información a los contribuyentes sobre la documentación y trámites a realizar ante la Administración Tributaria Autonómica, que les permitan facilitar el pago de su deuda o bien solicitar las devoluciones de ingresos en determinados supuestos que pudieran haber concurrido y que concretamente tienen que ver con el derecho a:

- Solicitar la suspensión, aplazamiento o fraccionamiento de su deuda tributaria.
- Obtener en los términos previstos en la normativa aplicable, las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo y las devoluciones de ingresos indebidos que procedan, con abono del interés de demora previsto en la Ley General Tributaria, sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto.
- Ser reembolsado del coste de los avales y otras garantías aportados para suspender la ejecución de un acto o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda, si dicho acto o deuda es declarado total o parcialmente improcedente por sentencia o resolución administrativa firme, con abono del interés legal sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto, así como a la reducción proporcional de la garantía aportada en los supuestos de estimación parcial del recurso o de la reclamación interpuesta.

Información a los contribuyentes sobre el estado de tramitación de sus expedientes ante la Administración Tributaria Autonómica.

Información a los contribuyentes sobre cualquier otro derecho que le asiste en el ámbito tributario.



### 3.2. SERVICIOS DE ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE PARA FACILITARLE EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS.

Desde la Dirección General de Tributos de la Junta de Extremadura facilitamos al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias prestando los siguientes servicios:

#### 3.2.1. Portal Tributario de la Junta de Extremadura: <http://portaltributario.juntaex.es>

Ponemos a disposición del ciudadano el Portal Tributario de la Junta de Extremadura, desde donde se orienta y se asiste al contribuyente en sus trámites frente a la Administración Tributaria Autonómica, realizando el mantenimiento y las adaptaciones que se requieren en dicho entorno para facilitar la accesibilidad y navegabilidad por el usuario, actualizando e incorporando progresivamente nuevos recursos, herramientas y funcionalidades.

#### 3.2.2. Calendario del contribuyente.

Facilitamos al ciudadano el acceso on-line a través del Portal Tributario de la Junta de Extremadura a la información que le permite conocer a simple vista los plazos en que debe cumplir con sus obligaciones tributarias.

#### 3.2.3. Publicaciones y catálogos de preguntas frecuentes.

Elaboramos, catalogamos y ponemos a disposición de los ciudadanos a través del Portal Tributario de la Junta de Extremadura, las preguntas que de manera más habitual suelen realizarse en relación con los tributos propios y cedidos, así como con determinados procedimientos en materia tributaria.

#### 3.2.4. Herramientas informáticas de apoyo al contribuyente.

Diseñamos, desarrollamos y ponemos a disposición del contribuyente a través del Portal Tributario, el acceso on-line a una serie de herramientas informáticas que le permiten simular los importes a ingresar con motivo de aplazamientos y fraccionamientos de deudas; así como obtener el valor de determinados bienes a los efectos de estimar la base imponible para proceder a autoliquidaciones por el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos.

Documentados o por el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones con motivo de la realización de determinadas operaciones o negocios jurídicos.

#### 3.2.5. Consultas tributarias.

Atendemos de manera presencial o mediante correo electrónico cualquier consulta especializada de carácter tributario formulada por escrito por el



ciudadano que esté relacionada con los tributos propios o cedidos, o bien con los distintos procedimientos que instruimos y resolvemos en materia tributaria.

#### 3.2.6. Valoraciones previas de bienes.

A petición de los obligados tributarios y con carácter previo a la adquisición o transmisión, realizamos informes de valoración de bienes inmuebles.

La información solamente tendrá efectos frente al interesado y no frente a tercero y será vinculante para la Administración Tributaria durante un plazo de tres meses contados desde la notificación al interesado; siempre que la solicitud se haya formulado con carácter previo a la finalización del plazo para la presentación de la correspondiente autoliquidación o declaración y se hayan proporcionado datos verdaderos y suficientes a la Administración Tributaria y sin perjuicio de los restantes efectos y consideraciones previstas en la normativa tributaria respecto a esta posibilidad de valoración.

#### 3.2.7. Modelos de autoliquidación tributaria de tributos propios y cedidos.

Ponemos a disposición del ciudadano a través del Portal Tributario, el acceso a formularios y modelos para la autoliquidación de tributos propios y cedidos, facilitando su descarga y cumplimentación directa desde su propio ordenador o dispositivo móvil.

#### 3.2.8. Asistencia al contribuyente en la revisión de declaraciones y autoliquidaciones tributarias de tributos propios y cedidos.

Desde las Oficinas Gestoras de la Administración Tributaria Autonómica prestamos asistencia al contribuyente revisando sus declaraciones, la documentación que acompaña y las autoliquidaciones que vayan a presentar presencialmente para proceder al pago de la deuda; todo ello sin perjuicio en su caso de la realización de las actuaciones posteriores de comprobación conforme a lo previsto en la normativa tributaria.

#### 3.2.9. Asistencia al contribuyente en la confección y generación de autoliquidaciones tributarias de tributos propios y cedidos.

Desde las Oficinas Gestoras de la Administración Tributaria Autonómica, a partir de la documentación declarada por el contribuyente y sin perjuicio de las actuaciones de comprobación que en cada caso procedan, asistimos al contribuyente en la presentación de sus autoliquidaciones en distintos tributos propios y cedidos, asesorándoles sobre la forma de tributar de las distintas operaciones que constituyen hechos imposables. Las autoliquidaciones se generan directamente desde nuestro sistema y son posteriormente firmadas por los interesados, aceptando, de esta forma, su contenido.



3.2.10. Confección y generación de liquidaciones tributarias en materia de tributos propios y cedidos.

Desde las Oficinas Gestoras de la Administración Tributaria Autonómica, a partir de la documentación declarada por el contribuyente y sin perjuicio de las actuaciones de comprobación que en cada caso procedan, confeccionamos y generamos sus liquidaciones tributarias en relación con aquellos tributos propios y cedidos donde así se contemple dicha posibilidad conforme a lo previsto en su normativa reguladora; como puede ser el caso de las que procederían por el Impuesto de Sucesiones y Donaciones cuando el contribuyente optase por esta modalidad frente a la autoliquidación.

3.2.11. Asistencia al contribuyente en la confección de la declaración anual del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

En base a convenio suscrito con la Agencia Estatal de Administración Tributaria y con motivo de la campaña anual del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, prestamos asistencia al contribuyente en su declaración de IRPF.

3.3. SERVICIOS DIRIGIDOS A FACILITAR Y GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE.

Contribuimos a facilitar y garantizar el ejercicio de los derechos del contribuyente prestando los siguientes servicios:

3.3.1. Modelos para la realización de alegaciones e interposición de recursos.

Facilitamos a través del portal tributario el acceso y la descarga de los modelos e instrucciones de cumplimentación que puede utilizar el interesado para la realización de alegaciones e interposición del recurso de reposición.

3.3.2. Revisión de oficio de actos administrativos en materia tributaria.

Anteponiendo los principios de legalidad y seguridad jurídica, revisamos de oficio nuestros propios actos administrativos en materia tributaria.

3.3.3. Resolución de recursos y reclamaciones.

Resolvemos los recursos de reposición y las reclamaciones económico-administrativas interpuestas por el contribuyente frente a actos administrativos de la Administración Tributaria Autonómica.



#### 3.3.4. Rectificación de autoliquidaciones.

A instancia del contribuyente, modificamos los datos declarados en una autoliquidación que previamente hubiese presentado, siempre que considere que se han visto perjudicado de cualquier modo sus intereses legítimos.

#### 3.3.5. Devolución de ingresos indebidos.

Sin perjuicio de las devoluciones que instruimos de oficio, resolvemos las solicitudes presentadas por los obligados tributarios, por los sujetos infractores que hubiesen sido sancionados con motivo del cumplimiento de una obligación tributaria, por las personas o entidades que hubiesen soportado una retención o ingreso en cuenta, así como por cualesquiera otros previsto en la normativa tributaria; en relación con las cantidades que desde su punto de vista hubieran ingresado indebidamente en la Hacienda Autónoma.

#### 3.3.6. Reembolso del coste de avales y otras garantías.

Resolvemos las solicitudes de reembolso del coste de los avales y otras garantías aportadas para suspender la ejecución de un acto o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda, si dicho acto o deuda es declarado total o parcialmente improcedente por sentencia o resolución administrativa firme, con abono del interés legal sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto, así como a la reducción proporcional de la garantía en los supuestos de estimación personal del recurso o de la reclamación interpuesta.

### 3.4. SERVICIOS DIRIGIDOS A FACILITAR EL PAGO DE DEUDAS FRENTE A LA HACIENDA REGIONAL.

#### PRESENCIALMENTE.

#### 3.4.1. Pago en efectivo y de manera presencial de la deuda frente a la Hacienda Regional, en Oficinas Gestoras de la Administración Tributaria Autónoma.

Facilitamos la realización del pago del importe de la deuda en efectivo, de manera presencial y mediante dinero de curso legal o cheque, con motivo de la autoliquidación de impuestos cedidos o propios, utilizando para ello el servicio de caja que ponemos a su disposición en las Oficinas Gestoras de la Administración Tributaria de Cáceres y de Badajoz.

#### 3.4.2. Pago en efectivo y de manera presencial de la deuda frente a la Hacienda Regional, en las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario.



Facilitamos la realización del pago del importe de la deuda en efectivo de manera presencial y mediante dinero de curso legal, con motivo de la autoliquidación de los impuestos cedidos; utilizando para ello el servicio de caja que prestan las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario con las que la Administración Tributaria Autonómica tiene suscrito convenio al efecto.

- 3.4.3. Pago en efectivo y de manera presencial de la deuda frente a la Hacienda Regional, a través de la Red de Entidades Financieras colaboradoras.

El pago de las deudas puede efectuarse a través de alguna de las siguientes Entidades Financieras colaboradoras:

<b>CIB</b>	<b>ENTIDADES FINANCIERAS COLABORADORAS</b>
0078	BANCA PUEYO, SA
0128	BANKINTER, SA
0182	BBVA, SA
0081	<b>BANCO DE SABADELL</b> , SA
0130	BANCO CAIXA GERAL, SA
0075	BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA
2048	LIBERBANK, SA
2085	IBERCAJA
2108	BANCO CEISS (UNICAJA)
0049	BANCO SANTANDER, SA
2038	BANKIA
3009	CAJA RURAL DE EXTREMADURA
3001	CAJA RURAL DE ALMENDRALEJO
2100	LA CAIXA
0237	CAJA SUR BANCO, SAU



En base a convenio suscrito con Entidades Financieras colaboradoras y en los términos contemplados en la Orden de 14 de marzo de 2013, (DOE n.º 59, de 26/03/2013), facilitamos al obligado frente a la Hacienda Regional la realización del pago de su deuda a través de Entidades Financieras colaboradoras, pudiendo utilizar para ello los siguientes medios:

- Pago mediante dinero de curso legal.
- Pago mediante cheque.
- Pago mediante domiciliación bancaria en determinados supuestos.
- Pago mediante cargo en cuenta.

#### TELEMÁTICAMENTE.

##### 3.4.4. Promoción y difusión del pago telemático.

Realizamos actuaciones de promoción y difusión específicamente dirigidas a permitir que los contribuyentes puedan cumplir sus obligaciones formales y materiales, sin necesidad de que para ello tengan que desplazarse a las Oficinas Gestoras de la Administración Tributaria Autónoma, ni a las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario, o a las oficinas de las entidades colaboradoras, para la realización del pago de las Tasas y Precios Públicos de la Junta de Extremadura o con motivo de la realización de determinados supuestos de hecho sometidos a gravamen por tributos propios o cedidos.

##### 3.4.5. Pago telemático mediante cargo en cuenta.

Facilitamos al obligado al pago que esté en posesión de un certificado digital reconocido, la realización del pago telemático a través de la Plataforma de pagos que la Junta de Extremadura tiene a disposición de los usuarios en la web oficial de la Junta de Extremadura (<https://sede.gobex.es>), para los ingresos que se efectúen dentro del marco establecido por la Orden de la Consejería de Administración Pública y Hacienda de 16 de junio de 2008, que se refiere a declaraciones y autoliquidaciones de tasas y precios públicos gestionados por la Administración de la Junta de Extremadura y sus Organismos Autónomos y por la Orden de la Consejería de Administración Pública y Hacienda de 2 de diciembre de 2010, que se refiere a la presentación y el pago telemático de declaraciones y autoliquidaciones de impuestos gestionados por la Comunidad Autónoma de Extremadura.

El obligado al pago que opte por esta modalidad podrá apoderar para que actúen en su nombre a colaboradores, representantes o a terceros, para lo que éstos a su vez deberán figurar inscritos en el Registro Tributario de



Apoderamientos de la Comunidad Autónoma de Extremadura, utilizar un certificado digital seguro y haber sido también autorizados por la Dirección General competente en materia de Hacienda como usuarios de la Plataforma Telemática de la Junta de Extremadura.

La modalidad de pago telemático mediante cargo en cuenta utilizando la Plataforma de pagos que la Junta de Extremadura tiene a disposición de los usuarios en la web oficial de la Junta de Extremadura (<https://sede.gobex.es>), requiere que el ordenante del pago tenga abierta una cuenta en alguna de las Entidades Financieras Colaboradoras de la Junta de Extremadura adheridas para prestar este servicio:

<b>CIB</b>	<b>ENTIDADES FINANCIERAS COLABORADORAS</b>
0182	BBVA
2048	LIBERBANK, S.A.
3009	CAJA RURAL DE EXTREMADURA
2100	LA CAIXA

#### 3.4.6. Pago telemático mediante tarjeta de débito o crédito.

Posibilitamos al contribuyente la realización del pago telemático mediante tarjeta de débito o crédito, a través de TPV virtual, de todas las tasas y precios públicos cumplimentadas desde el módulo de confección on line del Portal Tributario de la Junta de Extremadura (<https://modelo050.juntaex.es/modelo050/>), en los términos de la Resolución de 11 de diciembre de 2017, de la Dirección General de Tributos, por la que se autoriza el pago mediante tarjeta de débito o crédito a través de un terminal punto de venta virtual y de terminales punto de venta conectados a PC, y se determinan las condiciones de su utilización.

Facilitamos del mismo modo la realización del pago de la deuda frente a la Hacienda Regional prestando los siguientes servicios:

#### 3.4.7. Pago por compensación.

Resolvemos las solicitudes presentadas por los obligados para realizar el pago de sus deudas mediante su compensación con créditos a su favor frente a la Hacienda Regional.



#### 3.4.8. Aplazamientos y fraccionamientos de deudas.

Resolvemos las solicitudes de aplazamientos y fraccionamientos de deudas presentadas por los obligados frente a la Hacienda Regional cuando su situación económica le impida transitoriamente hacer frente al pago; resultando necesaria la aportación de garantía suficiente únicamente cuando el conjunto de las cantidades adeudadas exceda de 30.000 euros.

#### 3.4.9. Suspensión del procedimiento de recaudación de multas.

Resolvemos las solicitudes de suspensión del procedimiento de recaudación de multas impuestas por la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura o sus organismos autónomos a los obligados frente a la Hacienda Regional.

#### 3.4.10. Suspensión del procedimiento de reintegro de subvenciones.

Resolvemos las solicitudes de suspensión del procedimiento de reintegro de subvenciones presentadas por el interesado en periodo voluntario de ingreso.

### 3.5. AUTORIZACIONES, EXPEDICIÓN DE DOCUMENTOS Y CERTIFICADOS.

Desde la Administración Tributaria Autonómica prestamos servicios y tramitamos autorizaciones y expedimos documentos y certificados en relación con las siguientes cuestiones:

#### 3.5.1. En materia de Apuestas y Juegos de Azar.

- Registro de empresas de máquinas de juego.
- Registro de limitaciones de acceso a salas de bingo y casinos de juego.
- Autorizaciones, acreditaciones y homologaciones en materia de Juego:
  - Autorización de explotación, de cambio de máquinas y transmisión de máquinas recreativas y de azar.
  - Autorización de empresas de apuestas.
  - Autorización de instalación y funcionamiento de salas de juegos colectivos de dinero y azar o salas de bingo.
  - Autorización de locales para la celebración de apuesta.
  - Autorización de rifas, tómbolas, combinaciones aleatorias y juegos mediante boletos.
  - Autorización o convalidación del sistema de bingo electrónico.
  - Acreditación profesional para trabajar en locales de apuestas.



- Acreditación profesional para trabajar en salas de bingo.
- Acreditación profesional para trabajar en salas de juego para trabajar en salones de juego autorizados para el desarrollo de las actividades de apuestas, locales específicos y áreas de apuestas.
- Homologación de máquinas recreativas.
- Homologación e inscripción de los sistemas técnicos y material de apuestas.

### 3.5.2. En relación con la situación tributaria y actuaciones del interesado.

- Certificado de estar al corriente de deudas con la Hacienda Regional.
- Certificado de ingreso de deudas.
- Certificado detallado de deudas, sanciones y responsabilidades de una explotación o actividad económica, expedido a solicitud de quien pretenda adquirir su titularidad.

## 3.6. OTROS SERVICIOS.

### 3.6.1. Registro Tributario de Apoderamientos.

Gestionamos y administramos el Registro Tributario de Apoderamientos para la realización de trámites y actuaciones en representación de terceros por procedimientos telemáticos ante la Administración Tributaria de la Comunidad Autónoma de Extremadura, entre los que se encuentran:

- El otorgamiento y revocación de apoderamiento mediante comparecencia del poderdante para la realización de trámites y actuaciones por internet.
- La atención de solicitudes de adhesión por miembros de entidades profesionales al convenio suscrito por su entidad profesional para la utilización de la plataforma de presentación y pago telemático de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

### 3.6.2. Domiciliaciones.

Facilitamos al usuario la domiciliación del pago de su deuda en supuestos de aplazamientos y/o fraccionamientos de la misma, así como en determinadas tasas y precios públicos.

### 3.6.3. Promovemos la integración de estudiantes universitarios extremeños en el mundo laboral.

Facilitamos la realización de prácticas de estudiantes de la Universidad de Extremadura en las dependencias de la Junta de Extremadura, facilitándoles una formación integral y una experiencia práctica orientada a favorecer su integración en el mundo laboral.



#### 4. COMPROMISOS DE CALIDAD.

1. Actualizar la información contenida en el Portal Tributario (Página web <http://portaltributario.juntaex.es>) en el mismo día de la entrada en vigor de la norma o desde que tenga lugar la causa que motive la actualización.
2. Ofrecer servicios a través del Portal Tributario las 24 horas del día, siete días a la semana, 365 días al año.
3. Potenciar la utilización del Portal Tributario por los ciudadanos, mediante la difusión por diversos medios (informando de su acceso por los propios empleados que atienden a los ciudadano, cartelería en las Oficinas, etc.).
4. Prestar información de forma presencial o telefónico, en plazo máximo de 24 horas. Prestar información por correo electrónico, o por escrito, en plazo máximo de 24 horas.
5. Aumentar el número de publicaciones anuales de información para el contribuyente en el portal tributario.
6. Extender anualmente el sistema de presentación y pago de declaraciones por la Oficina Virtual ubicada en la página <http://sede.gobex.es/SEDE/tramites> a todos los modelos de declaración.
7. Impulsar para incrementar anualmente la incorporación de nuevas Entidades Colaboradoras para el pago telemático.
8. Incrementar anualmente la participación de organismos públicos, entidades, asociaciones y corporaciones empresariales, profesionales, sindicales y sociales, para ofrecer la prestación de servicios personalizados por Internet con la finalidad de hacerlos accesibles a un mayor número de ciudadanos.
9. Prestar, en colaboración con la AEAT, asistencia al contribuyente en la confección de declaraciones y en la confirmación o rectificación de borradores en la campaña de declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
10. Medir el grado de satisfacción del contribuyente con los servicios prestados presencialmente para resolver consultas especializadas de carácter tributario, mediante la realización de encuesta de satisfacción telemática, para facilitar la mejora continua y su adaptación permanente a las demandas de la ciudadanía.



## 5. INDICADORES DE CALIDAD.

- A. (comp. 1) Número de días transcurridos desde la entrada en vigor de la norma o desde que tenga lugar la causa que motive la actualización (instrucciones, circulares etc) hasta la inclusión de la actualización en el portal tributario.
- B. (comp. 1) Número de quejas recibidas en relación a la no actualización de la web del Portal Tributario diariamente.
- C. (comp. 2) Número de horas a la semana de no disponibilidad de los servicios que ofrece el Portal Tributario.
- D. (comp. 2) Número de quejas recibidas sobre interrupciones de los servicios prestados por el Portal Tributario.
- E. (comp. 3) Número de actuaciones, medios programados para potenciar su utilización del Portal Tributario.
- F. (comp. 3) Número de accesos anuales respecto del año anterior.
- G. (comp. 4) Porcentaje de obligados tributarios atendidos presencial o telefónicamente que superan con respecto al total los tiempos espera comprometidos.
- H. (comp. 4) Porcentaje de obligados tributarios atendidos por escrito o por correo electrónico que con respecto al total superar los tiempos de respuesta comprometidos.
- I. (comp. 5) Número de nuevas publicaciones anuales de información para el contribuyente en el portal tributario.
- J. (comp. 6) Número de nuevos conceptos tributarios anuales que se pueden tramitar por vía telemática en la dirección <http://sede.gobex.es/SEDE/tramites>.
- K. (comp. 6) Número de declaraciones, liquidaciones y autoliquidaciones presentadas a través de la dirección <http://sede.gobex.es/SEDE/tramites>.
- L. (comp. 7) Número de actuaciones, tramites e invitaciones formales realizadas de oficio para impulsar la incorporación de nuevas Entidades Colaboradoras a la plataforma de pago telemático.
- M. (comp. 7) Número de solicitudes recibidas para la incorporación de nuevas Entidades Colaboradoras a la plataforma de pago telemático.
- N. (comp. 7) Número de nuevas Entidades Colaboradoras incorporadas anualmente a la plataforma de pago telemático.



- O. (comp. 8) Número de actuaciones y trámites realizados de oficio con organismos públicos, entidades, asociaciones y corporaciones empresariales, profesionales, sindicales y sociales, para ofrecer la prestación de servicios personalizados por Internet.
- P. (comp. 8) Número de Acuerdos o Convenios suscritos para impulsar la prestación de mantenimiento y actualización de una pagina webservicios personalizados por internet.
- Q. (comp. 9) Número de declaraciones elaboradas por personal de la Junta de Extremadura en la campaña anual del IRPF.
- R. (comp. 10) Porcentaje de encuestas cumplimentadas sobre el total de consultas presenciales atendidas.
- S. (comp. 10) Número de quejas presentadas, por los ciudadanos en relación con los servicios prestados presencialmente.



## 6. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

### 6.1. Derechos de los ciudadanos.

#### 6.1.1. En sus relaciones con la Administración autonómica en general:

Los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración se encuentran recogidos en la Constitución Española y desarrollados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y en nuestra Administración Autonómica en la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura. En plena era digital la nueva Ley de Procedimiento Administrativo habla de derechos de las personas que son titulares en sus relaciones con las Administraciones Públicas de los siguientes derechos:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

Por lo que respecta al derecho de participación de los ciudadanos en los asuntos públicos en general, la ley 4/2013, de 21 de mayo de Gobierno Abierto de Extremadura dispone que el ejercicio de tal derecho implicará participar en:

- La definición de los programas y políticas públicas.
- La evaluación de las políticas y de la calidad de los servicios públicos.



- La elaboración de disposiciones de carácter general y promover iniciativas reglamentarias.
- Formular alegaciones y observaciones en los trámites de información públicas.
- Formular propuestas de actuación, sugerencias y quejas.

De la anterior relación de derechos debemos destacar por su importancia el derecho de acceso a la información pública regulado en Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, normativa estatal básica en la materia y en la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura. En cumplimiento de lo previsto en ambas Leyes se ha creado el Portal de Transparencia y Participación Ciudadana en el que se facilita información sobre la forma de ejercitar este derecho de acceso a la información pública tanto de forma presencial como electrónica.

Por otro lado en el Portal Ciudadano se ha implantado un teléfono de información administrativa, 924005194, con el siguiente horario: De lunes a viernes por las mañanas de 08:30 a 14:30 horas y por las tardes de 16:00 a 18:00 horas. Durante el periodo comprendido entre el 16 de junio y el 15 de septiembre, ambos incluidos, los agentes sólo atenderán llamadas en horario de mañana. Fuera de ese horario, se podrá dejar un mensaje en el Buzón de voz que será atendido y contestado el día hábil siguiente.

Estos derechos junto con los derechos de los interesados, esto es, los que tienen tal condición en relación a un procedimiento administrativo concreto, recogidos también como normativa básica en la Ley de Procedimiento Administrativo Común, conforman y garantizan el "Estatuto Jurídico" de la ciudadanía en su relación con las Administraciones Públicas.

#### 6.1.2. En sus relaciones con la Administración Tributaria en particular:

En particular, en su relación con la Administración Tributaria, el ciudadano cuenta con un conjunto amplio de derechos reconocidos expresamente en el artículo 34 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, que son:

- a) Derecho de información y asistencia. Derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- b) Derecho a obtener las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo y las devoluciones de ingresos indebidos que procedan, con abono del interés de demora previsto en el artículo 26 de esta ley, sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto.



- c) Derecho a ser reembolsado del coste de los avales y otras garantías aportados para suspender la ejecución de un acto o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda, si dicho acto o deuda es declarado total o parcialmente improcedente por sentencia o resolución administrativa firme, con abono del interés legal sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto, así como a la reducción proporcional de la garantía aportada en los supuestos de estimación parcial del recurso o de la reclamación interpuesta.
- d) Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
- e) Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la Administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos tributarios en los que tenga la condición de interesado.
- f) Derecho a obtener copia de las declaraciones y documentos presentados. Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones por él presentadas, así como derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados ante la Administración, siempre que la aporten junto a los originales para su cotejo, y derecho a la devolución de los originales de dichos documentos, en el caso de que no deban obrar en el expediente.
- g) Derecho a no aportar documentación. Derecho a no aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración actuante, siempre que el obligado tributario indique el día y procedimiento en el que los presentó.
- h) Derecho al carácter reservado de los datos. Derecho, en los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración tributaria, que sólo podrán ser utilizados para la aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada y para la imposición de sanciones, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos previstos en las leyes.
- i) Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración tributaria.
- j) Derecho a que las actuaciones de la Administración tributaria que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa, siempre que ello no perjudique el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.



- k) Derecho a formular alegaciones. Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución.
- l) Derecho a ser oído en el trámite de audiencia, en los términos previstos en la Ley General Tributaria.
- m) Derecho a ser informado sobre valores. Derecho a ser informado de los valores de los bienes inmuebles que vayan a ser objeto de adquisición o transmisión.
- n) Derecho a ser informado del alcance de las actuaciones. Derecho a ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones y a que las mismas se desarrollen en los plazos previstos.
- o) Derecho al reconocimiento de beneficios fiscales. Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.
- p) Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria.
- q) Derecho a dejar constancia de sus manifestaciones. Derecho a que las manifestaciones con relevancia tributaria de los obligados se recojan en las diligencias extendidas en los procedimientos tributarios.
- r) Derecho a presentar documentación. Derecho de los obligados a presentar ante la Administración tributaria la documentación que estimen conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento tributario que se esté desarrollando.
- s) Derecho a obtener copia a su costa de los documentos que integren el expediente administrativo en el trámite de puesta de manifiesto del mismo en los términos previstos en la Ley General Tributaria.

## 6.2. Medios de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos colaboran con los Servicios del Área Tributaria a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus sugerencias a través de la dirección:

[portaltributario@juntaex.es](mailto:portaltributario@juntaex.es).

- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.



## 7. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Partiendo de la premisa de que la presentación de una queja o sugerencia ante la Administración es siempre una oportunidad de mejora, la Junta de Extremadura implantó el Libro de Quejas y Sugerencias como instrumento puesto a disposición de la ciudadanía para que haga llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. La gestión de estas sugerencias y quejas pone a disposición de la Administración una valiosa información y un potencial de mejora para satisfacer las necesidades de ciudadanos y usuarios de los distintos servicios.

Este instrumento de participación ciudadana está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano, norma que en materia de acceso a la información pública se ha visto afectada por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Todas las oficinas de asistencia en materia registro de documentos de la Junta de Extremadura cuentan con un formato normalizado para la presentación de Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien podrá ser utilizado cualquier otro formato. En el supuesto de presentación de sugerencias o quejas de forma presencial, los funcionarios encargados de la custodia del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la formulación, explicándoles el significado y alcance de las mismas, así como sus posibles efectos y el procedimiento que se seguirá. En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de las mismas.

La quejas y sugerencias pueden presentarse, asimismo, a través de medios electrónicos en el Portal del Ciudadano habilitado en la sede electrónica de la Junta de Extremadura tal y como dispone el artículo 20.5 del Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de la administración electrónica de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Es fundamental advertir que las quejas y sugerencias formuladas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer los interesados en el mismo.

Es recomendable exponer con claridad y precisión cuál es la queja o, en su caso, sugerencia, por eso deben tener carácter individualizado y concreto, evitando formular reclamaciones, quejas o denuncias genéricas.

La tramitación de las quejas y sugerencias seguirá un tratamiento uniforme en la Junta de Extremadura garantizando una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.



## 8. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y OTROS AGENTES FACILITADORES.

Los Servicios del Área Tributaria de la Junta de Extremadura cuentan con un sistema de aseguramiento de la calidad del servicio y atención prestada a los usuarios a través de los siguientes instrumentos y agentes facilitadores de la misma:

### 8.1. Sistema de aseguramiento de la calidad.

Semestralmente se realizará la recogida y análisis de las encuestas de satisfacción sobre el servicio, con el fin de conocer la valoración resultante y las posibles mejoras a introducir.

### 8.2. Compromiso ético de actuación.

El personal que presta servicio en el Área Tributaria de la Junta de Extremadura, asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a la ciudadanía.

### 8.3. Compromiso con la protección medioambiental.

Entre las medidas dirigidas a la protección del medio ambiente que le son de aplicación por razón de su actividad que el Área Tributaria de la Junta de Extremadura ha adoptado destacan el reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras, la recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje, iluminación de bajo consumo y control de los sistemas de climatización.

### 8.4. Compromiso con la igualdad de género.

Para asegurar la igualdad de género el Área Tributaria de la Junta de Extremadura presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo la normativa vigente y garantizando en cualquier momento un trato igualitario para toda la ciudadanía.

### 8.5. Atención a la diversidad.

El Área Tributaria de la Junta de Extremadura orientará todas sus actividades públicas hacia la consecución de la accesibilidad universal, integrando elementos y técnicas expositivas adaptadas a necesidades específicas utilizando un lenguaje no discriminatorio.



## 9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los ciudadanos que consideren que el Área Tributaria de la Junta de Extremadura ha incumplido alguno de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse a la Dirección del mismo. En el caso de que se constate el incumplimiento injustificado la Dirección del Área Tributaria de la Junta de Extremadura dirigirá una carta de disculpas al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento así como las medidas adoptadas en relación con la deficiencia observada.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## 10. PERIODO DE VIGENCIA.

Debido a su naturaleza y finalidad, las Cartas de Servicios son documentos que deben estar sometidos a una revisión continua. Esta revisión debe enfocarse tanto a la corrección de compromisos que se hayan desviado de su objetivo por exceso o por defecto, como a la necesaria actualización de la Carta de Servicios ante cambios, tanto en el servicio prestado como en su entorno.

Al margen de las actualizaciones necesarias por concurrir alguna de las circunstancias anteriormente mencionadas, la presente Carta de Servicios tiene una vigencia de tres años a partir de la fecha de su publicación, transcurridos los cuales deberá ser, en todo caso, objeto de actualización.

