



RESOLUCIÓN de 30 de septiembre de 2014, de la Secretaría General de Hacienda, por la que se aprueba la Carta de Servicios denominada "Servicios del Área Tributaria de la Junta de Extremadura" y se dispone su publicación. (2014062113)

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicios en el ámbito de las competencias asignadas a la Secretaría General de Hacienda de la Consejería Hacienda y Administración Pública de la Junta de Extremadura en materia de gestión, recaudación e inspección tributaria, 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 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.

Tercero. Editar una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios del Área Tributaria de la Junta de Extremadura, para su exposición/distribución en todas sus oficinas.

Igualmente se podrá acceder a su contenido a través de la dirección de Internet <http://portaltributario.juntaextremadura.es>.

Mérida, a 30 de septiembre de 2014.

La Secretaria General de Hacienda,
BLANCA IRENE MONTERO GARCÍA



ANEXO

“CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA TRIBUTARIA DE LA JUNTA DE EXTREMADURA”

PRÓLOGO

La Administración Tributaria Autonómica ejerce las atribuciones de dirección, impulso, gestión, liquidación, inspección, revisión y recaudación de todos los tributos y demás ingresos propios o cedidos por el Estado.

Durante mucho tiempo, estas funciones se han desarrollado en un contexto de distancia respecto al ciudadano. Últimamente, la administración trata de adaptarse a los cambios de la sociedad y pretende ofrecer al ciudadano un servicio efectivo y de calidad. Así, su actuación se desplaza desde las meras tareas de control, comprobación y supervisión hacia un sistema de atención al cliente que, principalmente, le facilite el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

La administración pasa a potenciar su vertiente prestadora de servicios, ofreciendo información fiable y de calidad y proporcionando herramientas de simplificación, sin dejar de lado su labor fundamental en la lucha contra el fraude y en la detección de los incumplimientos fiscales. Para ello, se potencian los cauces de atención presenciales, telefónicos y, sobre todo, telemáticos, que permiten al ciudadano relacionarse con la administración sin necesidad de realizar un gran esfuerzo, evitando desplazamientos y pérdidas de tiempo y ofreciendo la posibilidad de llevar a cabo trámites administrativos a cualquier hora del día y cualquier día de la semana, desde su propio domicilio y sin que el cumplimiento de las obligaciones fiscales afecte al normal desarrollo de sus tareas personales o laborales.

Y, en este sentido, esta carta de servicios describe los productos que la administración tributaria pone a disposición de los ciudadanos, informa de los derechos que les asisten y da a conocer los compromisos que asumimos para alcanzar una gestión de calidad. Todo ello, con un único objetivo: la superación continua en la búsqueda de una administración moderna, accesible, eficiente y receptiva, cuya prioridad la constituyan las personas.



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

1.1.- Datos identificativos.

A efectos de la presente Carta forma parte del Área Tributaria de la Junta de Extremadura los Servicios de Gestión Tributaria e Ingresos y el Servicio de Inspección Fiscal, ambos ubicados en Mérida, los Servicios Fiscales de Badajoz y Cáceres, la 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.

Este conjunto de órganos desarrolla las tareas que en materia tributaria se asignan a la Dirección General de Tributos por el Decreto 138/2014, de 1 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

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 de Gestión, Recaudación e Inspección Tributaria, asumiendo las funciones de coordinación de los diferentes órganos implicados, el Servicio Fiscal de Cáceres.

1.3.- Direcciones, formas de acceso y horarios.

1.3.1. Direcciones postales, telefónicas y electrónicas:

Los datos de identificación postal, telefónica y electrónica de los diferentes órganos que forman parte del Área Tributaria de la Junta de Extremadura son los siguientes:

Órgano/Unidad	Localidad	Dirección	Teléfono	Fax
Dirección General de Tributos	Mérida	Paseo de Roma, S/N CP:06800	924005577	924005502
Servicio de Gestión Tributaria e Ingresos	Mérida	Paseo de Roma, S/N MÓDULO B 2ª PLANTA CP:06800	924005671	924005502



Servicio de Inspección Fiscal	Mérida	Paseo de Roma, S/N MÓDULO B 2ª PLANTA CP:06800	924005577	924005573
Unidad de Automatización Tributaria	Mérida	Paseo de Roma, S/N MÓDULO B 2ª PLANTA CP:06800	924005193	924005573
Servicio Fiscal de Badajoz	Badajoz	C/ Padre Tomás, 4 , CP:06001	924010800	924010801
Servicio Fiscal de Cáceres	Cáceres	C/ Donoso Cortés, 11-A CP: 10003	927001900	927001903
Oficina gestora de Mérida	Mérida	Paseo de Roma, s/n CP:06800	924005719	924005654
Oficina gestora de Plasencia	Plasencia	Avda. Dolores Ibaruri Edificio Administrativo CP: 10600	927017492	927017491
Oficina liquidadora de Almendralejo	Almendralejo	C/ Avda. San Antonio, 19 CP: 06200	924677114	924671519
Oficina liquidadora de Castuera	Castuera	C/ Federico García Lorca, 2 CP: 06420	924772266	924772510
Oficina liquidadora de Don Benito	Don Benito	C/ Groizard 10, 1º B CP: 06400	924813641	924811669
Oficina liquidadora de Fregenal de la Sierra	Fregenal de la Sierra	C/ Libertad, 42 CP: 06340	924700108 924700329	924700329



Oficina liquidadora de Fuente de Cantos	Fuente de Cantos	C/ Jesús, nº 82 A CP: 06240	924500163	924501026
Oficina liquidadora de Herrera del Duque	Herrera del Duque	Avda.del Ejército, 20 CP: 06670	924650054	924642012
Oficina liquidadora de Jerez de los Caballeros	Jerez de los Caballeros	C/ Templario, 31 Bajo izda. CP: 06380	924730289	924730289
Oficina liquidadora de Llerena	Llerena	C/ del Arrabal de Tejeiro, 12 CP: 06900	924870015	924872502
Oficina liquidadora de Olivenza	Olivenza	C/ General Infante, S/N CP: 06100	924490127	924490801
Oficina liquidadora de Puebla de Alcocer	Puebla de Alcocer	C/ Ruiz de la Serna, 1 CP: 06630	924620004	924620277
Oficina liquidadora de Villanueva de la Serena	Villanueva de la Serena	C/ Ramon y Cajal, 26 CP: 06700	924840290	924844456
Oficina liquidadora de Zafra	Zafra	C/ Tte. Coronel Romero Baltasar, 13 CP: 06300	924550298	924553031
Oficina liquidadora de Alcántara	Alcántara	C/ San Anton, s/n CP: 10980	927390147	927390093
Oficina liquidadora de Coria	Coria	Avda. Monseñor Riveri, 36 Bajo CP: 10800	927500734	927500362
Oficina liquidadora de Hervas	Hervas	C/ La Mata nº 2-4 CP: 10700	927481082	927473202



Oficina liquidadora de Hoyos	Hoyos	Avda de España, 2 CP: 10850	927514020	927514141
Oficina liquidadora de Jarandilla	Jarandilla	Avda Soledad Vega Ortiz, 44 1º CP: 10450	927560020	927560978
Oficina liquidadora de Logrosan	Logrosan	C/ Mario Roso de Luna, 59 CP: 10120	927360057	927360434
Oficina liquidadora de Montánchez	Montánchez	C/ Virgen de los Remedios, 20 CP: 10170	927380084	927380210
Oficina liquidadora de Navalmoral de la Mata	Navalmoral de la Mata	C/ Vergara, 1, 1º CP: 10300	927530077	927535544
Oficina liquidadora de Trujillo	Trujillo	C/ Sola, 16 CP: 10200	927320079	927320383
Oficina liquidadora de Valencia de Alcántara	Valencia de Alcántara	Avda Virgen de Guadalupe Bloque 2 Portal 6, Bajo CP: 10500	927580222	927582364

– Página en Internet: <http://portaltributario.juntaextremadura.es>.

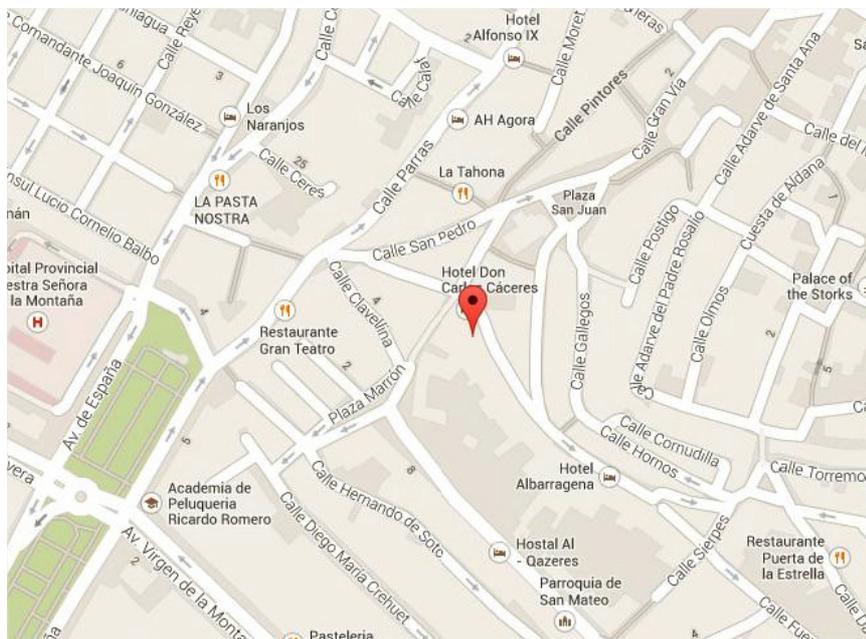
1.3.2. Formas de acceso y transporte:

A las sedes de la Consejería de Hacienda y Administración Pública de Mérida, Badajoz, Cáceres y Plasencia, donde se ubican los Servicios del Área Tributaria de la Junta de Extremadura, se puede acceder mediante transporte público desde los autobuses urbanos de las siguientes líneas:

1. Mérida:

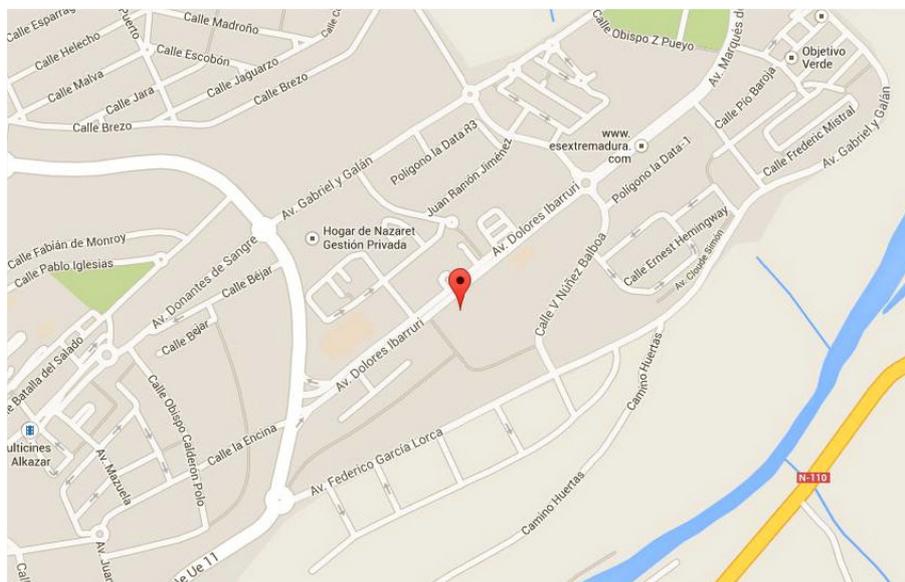
– Línea de autobuses números: 2-3-4-6-7-8-9.

– Plano de situación:



4. Plasencia:

- Línea de autobuses número: L3 Vuelta.
- Plano de situación:



1.3.3. Horarios:

- Horario de atención al público:

Lunes a viernes de 9:00 a 14:00.

- Servicios de presentación telemática y pago a través del Portal Tributario:



Lunes a Domingo, 24 horas al día, 365 días al año.

2. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

2.1. Gestión, Recaudación, Inspección y Revisión de los siguientes Tributos:

En el ámbito de los Tributos Cedidos:

- Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados:
 - ✓ Transmisiones Patrimoniales Onerosas.
 - ✓ Operaciones Societarias.
 - ✓ Actos Jurídicos Documentados.
- Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones:
 - ✓ Sucesiones.
 - ✓ Donaciones.
- Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte.
- Impuesto sobre Hidrocarburos.
- Impuesto sobre el Patrimonio.
- Tributos sobre el Juego.

En el ámbito de Tributos Propios:

- Impuesto sobre los Depósitos de las Entidades de Crédito.
- Impuesto sobre Aprovechamientos Cinegéticos.
- Impuesto sobre Instalaciones que incidan en el Medio Ambiente.
- Impuesto sobre la Eliminación de Residuos en Vertedero.
- Canon de Saneamiento.

Tasas.

2.2. Información tributaria:

- Resolver consultas de los obligados tributarios respecto a la tributación de las operaciones realizadas, tipo al que tributan, sujeción o no, plazo de presentación



e ingreso en relación con los distintos hechos imponibles que configuran los tributos propios y cedidos a nuestra Comunidad Autónoma.

- Informar sobre toda la documentación necesaria para la presentación de los distintos documentos relativos a transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados, sucesiones y donaciones, compra y venta de vehículos usados, aplazamientos y fraccionamientos, solicitud de devolución de ingresos indebidos, recursos y tasación pericial contradictoria.
- Orientar en la presentación y pago de autoliquidaciones, liquidaciones y/o declaraciones de los distintos tributos, recargos e intereses de demora.
- Informar sobre los modelos para presentar un recurso de reposición, alegaciones, aportar datos requeridos en un expediente o realizar una solicitud y facilitar los formularios.
- Informar sobre los plazos y órganos de impugnación de una liquidación y formas de suspender una deuda, aplazamiento y fraccionamiento de las mismas.
- Posibilitar la consulta sobre el valor a efectos fiscales de los inmuebles urbanos y rústicos radicados en el territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura y de vehículos usados con carácter previo a la realización del hecho imponible.
- Posibilitar a través de las herramientas del Portal Tributario la simulación de aplazamientos y fraccionamiento del pago de la deuda tributaria en período voluntario.
- Facilitar validación de los ficheros TXT del Canon de Saneamiento.
- Informar a los interesados sobre el estado de tramitación de su expediente.
- Informar sobre la confección de determinadas autoliquidaciones en Internet por los obligados tributarios a través de la Oficina Virtual de la Consejería.

2.3. Información general sobre nuestros servicios, oficinas y organización, de la Administración Tributaria en sus diferentes áreas de gestión, recaudación, e inspección tributaria.

La información, asistencia y orientación se realizará a través de los siguientes canales de comunicación:

- Información en **Internet** (<http://portaltributario.juntaextremadura.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@gobex.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.

2.4. Servicio de expedición de documentos y certificados.

- Expedir de forma presencial, los certificados de ingresos de haber o no presentado declaración del Impuesto de Patrimonio, de estar al corriente de sus obligaciones tributarias y de no ser deudor de la Hacienda de la Comunidad.
- Expedir, a solicitud de los interesados, los certificados sobre el valor a efectos fiscales de los bienes inmuebles que, situados en el territorio de Extremadura, vayan a ser objeto de adquisición o transmisión.

2.5. Servicio de presentación y pago telemático de declaraciones por Internet [<https://sede.gobex.es>].

Durante las 24 horas del día, utilizando un certificado que le habilite para utilizar una firma electrónica reconocida, se podrán presentar y pagar por internet las siguientes autoliquidaciones:

- Autoliquidación del Impuesto sobre los Depósitos de las Entidades de Crédito (modelo 040).
- Autoliquidación del Impuesto sobre Instalaciones que incidan en el Medio Ambiente (modelo 060).
- Autoliquidación ITPAJD. Compraventa de determinados medios de transporte usados (modelo 623).
- Autoliquidación ITPAJD. Pago en metálico letras de cambio (modelo 633).
- Autoliquidación del Impuesto sobre la Eliminación de Residuos en Vertedero (modelo 698).
- Autoliquidación ITPAJD. Pago en metálico documentos negociados por entidades colaboradoras (modelo 613).
- Autoliquidación ITPAJD. Pago en metálico de emisión de documentos que lleven aparejada acción cambiaria (modelo 618).



- Autoliquidación del Canon de Saneamiento (modelo 683).
- Canon Saneamiento. Declaración Censal de Entidades Suministradoras (modelo 685).
- Canon Saneamiento. Declaración resumen, actualización de saldos y determinación de pérdidas de agua (modelo 681).

2.6. Servicio de tramitación de documentación tributaria:

- Tramitación de las declaraciones y autoliquidaciones, junto con la documentación complementaria de los distintos tributos propios y cedidos.

2.7. Colaboración con la AEAT en la campaña anual de declaración del IRPF. Se colabora con la AEAT en el servicio de 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, en las condiciones, fechas, dependencias y horario que para cada año se determinen.

2.8. Facilidades para el pago de deudas.

2.8.1. El pago de las deudas puede efectuarse por cualquiera de los medios contemplados en la 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, y en cualquiera de las siguientes Entidades Financieras Colaboradoras:

CIB	ENTIDADES FINANCIERAS COLABORADORAS
0078	<u>BANCA PUEYO</u>
0030	<u>BANESTO</u>
0128	<u>BANKINTER</u>
0182	<u>BBVA</u>
0081	<u>BANCO DE SABADELL</u>
0130	BANCO CAIXA GERAL
0075	<u>BANCO POPULAR ESPAÑOL</u>
2048	LIBERBANK, S.A.
2013	<u>CATALUNYA BANC</u>
2086	BANCO GRUPO CAJA TRES
2104	<u>CAJA DUERO</u>
2096	<u>CAJA ESPAÑA</u>



0049	<u>BANCO SANTANDER</u>
2038	<u>BANKIA</u>
3009	<u>CAJA RURAL DE EXTREMADURA</u>
3001	CAJA RURAL DE ALMENDRALEJO
2100	LA CAIXA
0237	BBK BANK CAJASUR, S.A.

2.8.2 Admisión de distintos medios de pago:

- Pago por los medios habituales del tráfico bancario [dinero de curso legal, cheque, domiciliación o cargo en cuenta bancaria,...] en cualquier Entidad Financiera Colaboradora.
- Compensación de deudas con créditos frente a la Hacienda Pública, previa solicitud del interesado o de oficio, en los términos fijados en la normativa.

2.9 Tramitación de aplazamientos y fraccionamientos de deudas, previa solicitud escrita del interesado dirigida a la Dirección General de Tributos, cuando su situación económica le impida transitoriamente hacer frente al pago. Será necesaria la aportación de garantía suficiente únicamente cuando el conjunto de las cantidades adeudadas exceda 18.000 euros.

2.10. Posibilidad de 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 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, y por la 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.

3. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

3.1. Normas generales de ámbito estatal:

3.1.1. 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 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.
- 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.

3.1.2. 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.

3.2. Normas generales de ámbito autonómico:

- Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura.
- Ley 6/2013, de 13 de diciembre, de medidas tributarias de impulso a la actividad económica en Extremadura.
- Ley 2/2014, de 18 de febrero, de Medidas Financieras y Administrativas de la Comunidad Autónoma de 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 18/2001 de 14 de diciembre, sobre Tasas y Precios Públicos 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 Legislativo 1/2013, de 21 de mayo, 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 5/2007, de 19 de abril, General de Hacienda Pública de Extremadura.
- Decreto 105/2002, de 23 de julio, de recaudación de ingresos producidos por tributos propios, precios públicos y otros ingresos.
- 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 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.

3.3. Normas específicas sobre los tributos cedidos.

3.3.1. De ámbito estatal:

3.3.1.1. 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.

3.3.1.2. 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.

3.3.1.3. Impuesto 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.

3.3.1.4. Impuesto de 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.

3.4. 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.

3.5. Normas autonómicas sobre Tributos Propios.



3.5.1. Impuesto sobre los Depósitos de las Entidades de Crédito:

- 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.

3.5.2. Impuesto sobre Aprovechamientos Cinegéticos:

- 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.

3.5.3. Impuesto sobre instalaciones que incidan en el Medio Ambiente:

- 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.

3.5.4. Impuesto sobre la eliminación de residuos en vertedero:

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

3.5.5. Canon de saneamiento:

- 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.

4. NUESTRO COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS.

4.1.- **Compromisos de calidad** asumidos por los *Servicios del Área Tributaria de la Junta de Extremadura*.

La relación de los servicios prestados y los Derechos que asisten a los ciudadanos que los demandan se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

4.1.1. Mantener actualizada la página web <http://portaltributario.juntaextremadura.es>.

4.1.2. Ofrecer servicios a través del Portal Tributario las 24 horas del día, siete días a la semana, 365 días al año.



4.1.3. Prestar información de forma presencial, por correo electrónico, telefónica o por escrito en plazo de 24 horas y aumentar el número de publicaciones anuales de información para el contribuyente en el portal tributario.

4.1.4. 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.

4.1.5. Impulsar anualmente la incorporación de nuevas Entidades Colaboradoras para el pago telemático.

4.1.6. 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.

4.1.7. 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.

4.1.8. Medir el grado de satisfacción del contribuyente con los servicios prestados por el Área Tributaria de la Junta de Extremadura mediante la realización de encuestas para facilitar la mejora continua y su adaptación permanente a las demandas de la ciudadanía.

4.2.- Indicadores de Calidad.

Los indicadores de calidad que permitirán comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad definidos son los siguientes:

4.2.1. (comp. 1) Número de horas transcurridas desde la publicación en los Boletines Oficiales de una norma legal en materia tributaria hasta su incorporación a la web del Portal Tributario.

4.2.2. (comp. 1) Número de quejas recibidas en relación a la no actualización de la web del Portal Tributario .

4.2.3. (comp. 2) Número de accesos a la web del Portal Tributario.

4.2.4. (comp. 3) Número de obligados tributarios atendidos en el plazo de 24 horas y horas transcurridas desde su solicitud, según el siguiente grado de desagregación:

- Núm. de llamadas atendidas.
- Atención presencial.
- Correos electrónicos atendidos.

4.2.5 (comp. 3) Número de publicaciones anuales de información para el contribuyente en el portal tributario.



- 4.2.6 (comp. 4) Número de nuevos conceptos tributarios que se pueden tramitar por vía telemática en la dirección <http://sede.gobex.es/SEDE/tramites>.
- 4.2.7. (comp. 4) Número de declaraciones, liquidaciones y autoliquidaciones presentadas a través de la dirección <http://sede.gobex.es/SEDE/tramites>.
- 4.2.8. (comp. 5) Número de actuaciones realizadas de oficio para impulsar la incorporación de nuevas Entidades Colaboradoras a la plataforma de pago telemático.
- 4.2.9. (comp. 5) Número de solicitudes recibidas para la incorporación de nuevas Entidades Colaboradoras a la plataforma de pago telemático.
- 4.2.10. (comp. 5) Número de nuevas Entidades Colaboradoras incorporadas a la plataforma de pago telemático.
- 4.2.11. (comp. 6) Número de actuaciones realizadas de oficio con organismos públicos, entidades, asociaciones y corporaciones empresariales, profesionales, sindicales y sociales, para ofrecer la prestación de servicios personalizados por Internet.
- 4.2.12. (comp. 6) Número de Acuerdos o Convenios suscritos para impulsar la prestación de servicios personalizados por internet.
- 4.2.13. (comp. 7) Número de declaraciones elaboradas y borradores confirmados por personal de la Junta de Extremadura en la campaña anual del IRPF.
- 4.2.14. (comp. 8) Número de encuestas sobre el grado de satisfacción y valoración de los ciudadanos sobre los servicios prestados.
- 4.2.15. (comp. 8) Número de quejas presentadas por los ciudadanos relativas al funcionamiento del Área Tributaria de la Junta de Extremadura y relacionadas con el incumplimiento de la carta.

5. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

5.1.- Derechos de los ciudadanos.

5.1.1. 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, entre otros, en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y en la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura.

Por otro lado, en el contexto actual de avances tecnológicos la Administración debe ser la primera en comprometerse con su época y ofrecer a los ciudadanos las ventajas y posibilidades que la sociedad de la información tiene. A este compromiso dio respuesta

la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos que en su artículo 6 despliega y desarrolla el contenido de los derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

La Comunidad Autónoma de Extremadura consciente de la conveniencia de difundir y explicitar estos derechos aprobó, ya en el año 2004 la “Carta de Derechos del Ciudadano”, recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Ciudadano, 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 Carta sistematizó estos derechos, sin perjuicio de sus manifestaciones legales concretas y el desarrollo por normas con rango de ley que se ha producido posteriormente, en los siguientes:

- Derecho a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos.
- Derecho a recibir una atención adecuada.
- Derecho a obtener información.
- Derecho a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada.
- Derecho a una Administración responsable ante el ciudadano.
- Derecho a participar activamente en los servicios públicos.

Más recientemente la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura, con el objetivo de implantar una nueva forma de relación del Gobierno y la Administración Pública con la ciudadanía basada en la transparencia y orientada al establecimiento de un gobierno abierto, ha desarrollado concretamente:

- Los principios generales de actuación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Extremadura en el marco de la normativa básica del Estado.
- El derecho de acceso a la información pública por parte del ciudadano. Al respecto debe mencionarse que se ha implantado un Teléfono de información administrativa, 901 601 601, con el siguiente horario: De lunes a viernes de 08:30 a 14:30 horas y de 16:00 a 18:00. Los sábados de 09:00 a 14:00. Fuera de ese horario se podrá dejar un mensaje en el Buzón de voz que será atendido y contestado en el siguiente día hábil. A través de este teléfono se puede acceder a un servicio de directorio con transferencia automática de llamada a las unidades dependientes de la administración autonómica. En cuanto al acceso electrónico a la información pública el Portal del Ciudadano ubicado en la sede electrónica corporativa identificará los canales de acceso a los servicios disponibles.
- Los principios de participación y colaboración ciudadanas y el régimen de garantías para hacerlos efectivos.



— Los mecanismos para garantizar la transparencia en la actividad administrativa.

Puede decirse que con la regulación anterior queda definido y garantizado el “Estatuto Jurídico” del ciudadano en su relación con la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

5.1.2. 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:

5.1.2.1 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.

5.1.2.2 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 la Ley General Tributaria, sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto.

5.1.2.3 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.

5.1.2.4 Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.

5.1.2.5 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.

5.1.2.6 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.

5.1.2.7 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.

5.1.2.8 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.

5.1.2.9 Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración tributaria.

5.1.2.10 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.

5.1.2.11 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.

5.1.2.12 Derecho a ser oído en el trámite de audiencia, en los términos previstos en la Ley General Tributaria.

5.1.2.13 Derecho de información sobre valores. Derecho a ser informado de los valores de los bienes inmuebles que vayan a ser objeto de adquisición o transmisión.

5.1.2.14 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.

5.1.2.15 Derecho al reconocimiento de beneficios fiscales. Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.

5.1.2.16 Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria.

5.1.2.17 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.

5.1.2.18 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.

5.1.2.19 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 esta Ley.

5.2.- Formas 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 de la dirección portaltributario@gobex.es.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

6. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Partimos de la premisa de que, no solo una iniciativa o sugerencia, sino también una queja es siempre una oportunidad de mejora.

Por ello la Junta de Extremadura implantó el Libro de Quejas y Sugerencias como instrumento puesto a la disposición de los ciudadanos para que estos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter uniforme para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano (DOE núm. 71, de 20 de junio).

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.

Todas las oficinas de registro de documentos de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien podrá ser utilizado cualquier otro formato.

La quejas y sugerencias pueden presentarse, asimismo, a través de medios electrónicos en el Portal del Ciudadano en el que, tal y como dispone la norma que regula la sede electrónica corporativa de la Junta de Extremadura, existe un enlace en la siguiente dirección: <http://sede.gobex.es/SEDE/quejasSugerencias>. Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberán consignarse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos o dirección electrónica de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas.



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

7. PERIODO DE VIGENCIA.

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. Este principio inspirador debe reflejarse en una permanente puesta al día de sus contenidos.

Atendiendo a este criterio temporal la presente Carta de Servicios tiene un periodo de vigencia de tres años a partir de la fecha de su publicación, sin perjuicio de que cambios o circunstancias que puedan producirse en los propios Servicios del Área Tributaria o en su entorno determinen la necesidad de adaptación y actualización de la Carta con anterioridad.

