

CARTA DE SERVICIOS

de atención al
contribuyente



TOLEDO



Castilla-La Mancha

Consejería de Hacienda y
Administraciones Públicas



1 DATOS IDENTIFICATIVOS. ¿QUIÉNES SOMOS?

El Servicio de Atención al Contribuyente es una unidad especializada que realiza las funciones de información y asistencia tributaria reconocida en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. Depende funcionalmente de la Dirección General de Tributos y Ordenación del Juego de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas.

2 OBJETIVOS Y FINES

La Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, en su progresiva labor de acercar la Administración a los ciudadanos y facilitar la tramitación de los procedimientos, aprueba la presente Carta de Servicios para dar a conocer los servicios de información y asistencia tributaria de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha a través de los Servicios de Atención al Contribuyente.

Las finalidades principales del Servicio de Atención al Contribuyente son: información y asistencia a los obligados tributarios, ayuda en la presentación y cumplimentación de autoliquidaciones, declaraciones tributarias y otros documentos, comprobación formal, captación y tratamiento informático de los datos con trascendencia tributaria consignados en los documentos tributarios presentados, formación y mantenimiento actualizado de los censos tributarios y registro de documentos dirigidos a cualquier administración pública.

3 MARCO LEGAL. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los derechos y obligaciones de quienes utilizan los servicios prestados en los Servicios de Atención al Contribuyente están recogidos principalmente en la siguiente normativa:

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.

Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha.

Decreto 69/2012, de 29/03/2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Orden de 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Orden de 07/10/2013, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula el Registro Único de Documentos de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y se establecen los requisitos generales para su uso.

4 SERVICIOS QUE SE OFRECEN

4.1. Información general y registro de documentos.

Comprende funciones de:

- Registro de entrada de documentos dirigidos a cualquier Administración Pública.
- Información de cartografía digital (Punto de Información Catastral).
- Presentación de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de cualquier servicio de la Administración de la Junta de Comunidades.

4.2. Asistencia tributaria.

Los servicios de asistencia tributaria incluyen:

- Información tributaria.
- La asistencia en la cumplimentación de documentos tributarios.
- La recepción y devolución sellada de documentos tributarios para su inscripción en registros oficiales.
- La recepción masiva y devolución de documentos tributarios a persona interesada así como, en su caso, la remisión a Oficina Liquidadora competente.

4.3. Expedición de certificados.

- Certificados de estar al corriente de pago de obligaciones tributarias, cuya emisión supondrá la exigibilidad de la tasa legalmente establecida.
- Certificación de datos catastrales y de cartografía digital (PIC), cuya emisión supondrá la exigibilidad de la tasa legalmente establecida
- Tramitación y obtención de certificados digitales.
- Certificados de no ser declarante del Impuesto sobre el Patrimonio para autorización de subvenciones.





5 COMPROMISOS DE CALIDAD

5.1. Compromisos de calidad comunes a todos los servicios que se ofrecen:

- Será atendido en un tiempo medio inferior a 25 minutos desde que obtenga número de turno.
- La atención será personalizada y adecuada a cada persona. Nos comprometemos a obtener de media al menos cuatro puntos sobre cinco en la encuesta realizada al efecto.
- El trato será cortés.
- Siempre conocerá la identidad de la persona que le atiende.
- La excelencia en la gestión y prestación de los servicios será una prioridad. Trabajaremos para conseguir un mínimo de cuatro sobre cinco en la encuesta de satisfacción.

5.2. Servicios de información general y registro de documentos.

- Los documentos presentados para su registro de entrada se remitirán a la unidad de destino dentro del siguiente día hábil.
- Cuando la persona interesada se persone en el servicio para obtener información catastral, se proporcionará en el acto.
- Tramitaremos las quejas y sugerencias de forma inmediata, estableciendo como plazo máximo el siguiente día hábil al de su presentación.

5.3. Servicios de asistencia tributaria.

- La información tributaria se dará en el acto bien directamente o bien remitiéndola a la persona que disponga de ella. En ningún caso deberá volver a llamar o a acudir al centro. En caso de ser preciso, se le pedirá que facilite un medio de contacto para atender su demanda de información.
- Le atenderemos en el momento cuando solicite ser asistido en la cumplimentación de modelos correspondientes al Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y al Impuesto de Sucesiones y Donaciones modalidad de donaciones, siempre que la competencia para liquidar el impuesto corresponda a la oficina donde se solicite la asistencia. Cuando debido a la complejidad del caso no sea posible prestar la asistencia en el momento (por elevado número de interesados, hechos impositivos, etc.) nos comprometemos a poner el documento de autoliquidación a disposición del contribuyente en el plazo máximo de dos días.
- Una vez concertada la cita previa para cumplimentación de modelos correspondientes al Impuesto de Sucesiones y Donaciones modalidad sucesiones y siempre que la competencia para liquidar el impuesto corresponda a la oficina donde se solicite la asistencia, proporcionaremos la autoliquidación correspondiente para su pago y presentación en el plazo máximo de 30 días naturales desde que el contribuyente haya aportado toda la documentación necesaria. Además, esta documentación debe haber sido puesta a disposición del servicio de asistencia dentro de los cinco primeros meses del plazo de presentación legalmente establecido.
- Cuando la persona interesada se persone en el servicio con la documentación necesaria, la recepción y devolución sellada de documentos tributarios se realizará en el acto.

CARTA DE SERVICIOS

de atención al contribuyente

- La recepción masiva de documentos tributarios se realizará en el acto. La devolución a la persona interesada se realizará en el plazo máximo de 15 días desde su recepción.
- Cuando la competencia para liquidar el impuesto no corresponda a esta oficina, la recepción de documentos tributarios se realizará en el acto y la remisión a oficina competente y devolución a la persona interesada se realizará en el plazo máximo de un mes desde su recepción.

5.4. Servicio de expedición de certificados.

- Cuando la persona interesada se persone en el servicio, expediremos el certificado de estar al corriente de pago de obligaciones tributarias en el acto. En el caso de que la solicitud sea telemática, el expediente será expedido y remitido al domicilio fiscal de la persona interesada al día siguiente hábil.
- Cuando la persona interesada se persone en el servicio, la emisión de certificación de datos catastrales y de cartografía digital, se realizará en el acto.
- Cuando la persona interesada se persone en el servicio, la tramitación y obtención de certificados digitales se realizará en el acto.
- Nos comprometemos a expedir el certificado de no ser declarante del Impuesto sobre el Patrimonio para autorización de subvenciones como máximo al día siguiente hábil al de su solicitud.



6 INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios llevan asociados los indicadores que permiten medir su grado de cumplimiento que se relacionan en el Anexo I de la Resolución de 16/05/2018 de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Atención al Contribuyente de Toledo, publicada en el DOCM de 8 de junio de 2018 y que pueden consultarse en la página de la Junta en Internet: www.jccm.es



7 FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS. INICIATIVAS, SUGERENCIAS Y QUEJAS

Para seguir mejorando los servicios que se ofrecen, se necesita su colaboración mediante la formulación de sugerencias o mediante la presentación de quejas.

La presentación podrá realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

- **Mediante un escrito** dirigido a:
Dirección Provincial de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas de Toledo:
C/ Trinidad, 8
C.P.: 45071 Toledo
- **Envío por fax:** 925 288 033
- **Por correo electrónico** a la siguiente dirección:
tributos.toledo.asistencia@jccm.es
- **Mediante el correspondiente formulario de la sede electrónica** de la Junta en la página web: <https://www.jccm.es>

Una vez cumplimentado el formulario, la aplicación electrónica asignará número de registro, fecha y hora del asiento y remitirá automáticamente la queja o sugerencia a la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas como responsable del servicio.

- A través de los **formularios impresos** presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración regional, según modelo aprobado por Orden de 11/10/2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27/10/2011).
- Mediante llamada al **Teléfono Único de Información 012**, si llama desde Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma). O bien marcando el 925 274 552 como número de teléfono de la red fija, que las formalizará en soporte electrónico.
- **De forma presencial**, en cualquier dependencia de la Junta con servicio de registro de entrada, sin tener que acompañar escrito, siendo la Unidad de Registro la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.

El Servicio de Atención al Contribuyente remitirá en el siguiente día hábil a su presentación la sugerencia o queja al órgano competente para su resolución, la cual se dictará conforme a la Orden de 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

CARTA DE SERVICIOS

de atención al contribuyente

8 GARANTÍAS. MEDIOS DE SUBSANACIÓN

En caso de reclamaciones dirigidas contra el Servicio de Atención al Contribuyente y cuando se constate que se ha producido un incumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, el gestor responsable se pondrá en contacto con la persona que presenta la reclamación por el medio que haya señalado como preferente para informarle de las causas del posible incumplimiento y de las medidas que hayan de adoptarse, en su caso, para subsanarlo.

9 VIGENCIA

Mediante resolución de 25 de noviembre de 2022, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas (DOCM de 9 de marzo de 2023), se acordó prorrogar la vigencia de esta Carta de Servicios del Servicio de Atención al Contribuyente, por un periodo de un año, contado a partir de la fecha de la citada resolución, o hasta la aprobación de una nueva Carta de Servicios, en el caso de que tal aprobación se produjera antes.

10 FORMAS DE ACCESO

Dirección Provincial de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas de Toledo:

C/ Trinidad, 8 C.P.: 45071 Toledo.

Información general: Telf.: 925 286 947 / Fax: 925 288 033

Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados:
Telf.: 925 266 490 / 925 286 944

Impuesto de Sucesiones y Donaciones: Telf.: 925 266 478

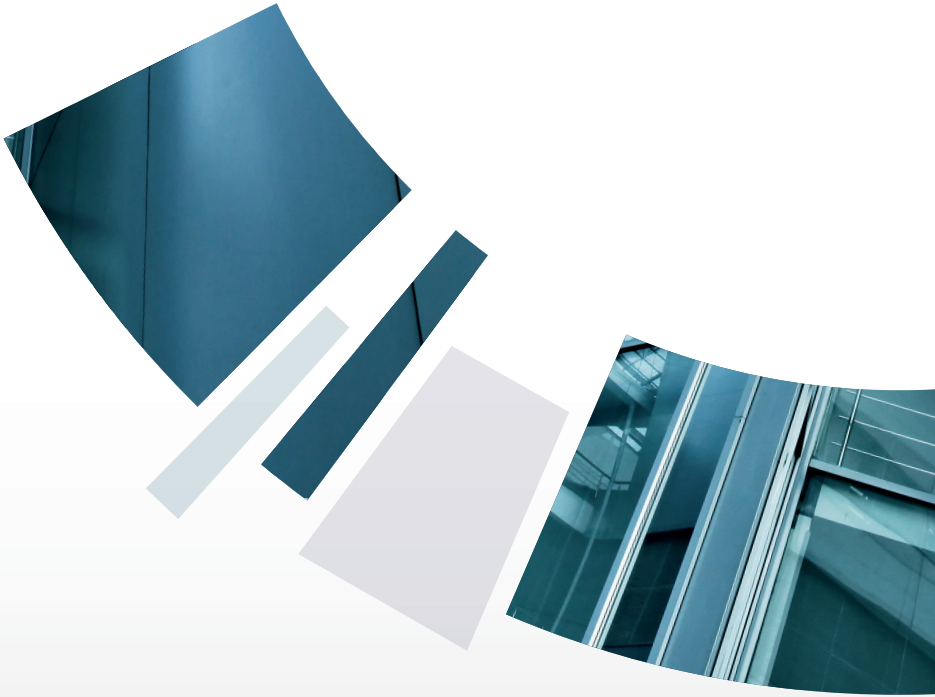
Horario de atención general: De lunes a viernes: de 9:00 a 14:00 horas.

Con motivo de la celebración de fiestas locales y nacionales, el horario para la expedición de números de turnos para la prestación del servicio podrá variar con respecto del horario de atención general. De dicha variación se informará previamente a las personas usuarias.



**Atención al Contribuyente
Toledo**

*Consejería de Hacienda y
Administraciones Públicas*



Castilla-La Mancha