

BASE DE DATOS DE Norma DEF.-

Referencia: NFL021631

ORDEN PRE/1640/2022, de 23 de noviembre, de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, por la que se aprueba la carta de servicios de la Administración Tributaria de Castilla y León.*(BOCL de 1 de diciembre de 2022)*

Las cartas de servicios como herramientas de gestión de calidad, de comunicación, participación y transparencia acercan la Administración a los ciudadanos, facilitan avanzar en la implantación de la mejora continua y en la calidad de la prestación de los servicios públicos.

Mediante las cartas de servicios la Administración de Castilla y León informa sobre los compromisos de calidad de los servicios públicos que presta, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

El Decreto 4/2021, de 18 de febrero, establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y regula en el capítulo III el «sistema de gestión de las cartas de servicios».

El citado Decreto establece en su artículo 17 que las cartas de servicios se aprobarán por orden de la consejería competente en materia de calidad de los servicios, a propuesta del centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.

La aprobación de las cartas de servicios se hará pública mediante la inserción de un extracto del contenido de esta en el Boletín Oficial de Castilla y León y se difundirá, tal como prevé el artículo 7 del Decreto 4/2021, de 18 de febrero, a través del portal de transparencia de la página web de la Junta de Castilla y León y demás medios de difusión de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y en las respectivas dependencias administrativas interesadas, así como en las oficinas y puntos de asistencia en materia de registro.

En virtud de lo dispuesto en el Artículo 1.º) del Decreto 6/2022, de 5 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, le corresponde a esta Consejería «el diseño y la ejecución de programas y proyectos para el desarrollo y evaluación de la calidad de los servicios, así como la evaluación de su funcionamiento.»

Por lo expuesto, de conformidad con la competencia que se deriva del Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y visto el informe emitido por el Servicio de Calidad, Innovación y Participación Ciudadana, y la propuesta de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios,

RESUELVO:**Primero.**

Aprobar la carta de servicios de la Administración Tributaria de Castilla y León, cuyo extracto aparece como anexo a la presente Orden.

Segundo.

La carta se difundirá según lo establecido en el Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y por aquellos medios que se consideren más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

Tercero.

Esta orden tendrá eficacia a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León.

Valladolid, 23 de noviembre de 2022.

El Consejero de la Presidencia,
Fdo.: JESÚS JULIO CARNERO GARCÍA

ANEXO

I. DATOS DE CARÁCTER GENERAL**TÍTULO:**

Carta de Servicios de la Administración Tributaria de Castilla y León

IDENTIFICACIÓN, LOCALIZACIÓN Y CONTACTO:

Administración Tributaria de Castilla y León
Consejería de Economía y Hacienda
Dirección General de Tributos y Financiación Autonómica
Dirección:

C/ José Cantalapiedra, 2
47014-Valladolid

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:**• EN LOS SERVICIOS TERRITORIALES:**

De lunes a viernes de 9:00 horas a 14:00 horas, con cita previa.

• EN LAS OFICINAS LIQUIDADORAS:

De lunes a viernes de 9:00 horas a 14:00 horas.

CONSULTAS TELEFÓNICAS: 012 (983 32 48 62)

De 8:00 a 22:00 horas, de lunes a viernes.

De 9:00 a 14:00 horas, los sábados.

CONSULTAS POR CORREO ELECTRÓNICO:

- Consultas de carácter tributario: consultas.tributos@jcy.es
- Consultas sobre presentación telemática (OVIA): usuariosovia@jcy.es
- Consultas sobre Programas de Ayuda (PADIA): usuariospadia@jcy.es
- Comunicaciones referidas a procedimientos concursales: recaudacion.concursales@jcy.es

SERVICIOS TERRITORIALES DE HACIENDA.

Servicio Territorial	Dirección	Teléfono	Correo electrónico
ÁVILA	Pasaje del Císter, 1 – 05001	920355007	st.hacienda.av@jcy.es
BURGOS	Pza. Bilbao, 3–09006	947281500	st.hacienda.bu@jcy.es
LEÓN	Avenida Peregrinos, s/n «Edificio de Usos Múltiples»–24008	987296100	st.hacienda.le@jcy.es
PALENCIA	Avenida Casado del Alisal, 27 – 34001	979715500	st.hacienda.pa@jcy.es
SALAMANCA	Calle Vergara, 53-71–37003	923296000	st.hacienda.sa@jcy.es
SEGOVIA	Pza. Reina Doña Juana, 5–40001	921417384	st.hacienda.sg@jcy.es
SORIA	C/ Linajes, 1–42002	975236800	st.hacienda.so@jcy.es
VALLADOLID	C/ Francesco Scrimieri, s/n–47014	983414000	st.hacienda.va@jcy.es
ZAMORA	C/ Leopoldo Alas Clarín 4, 1ª planta–49018	980559600	st.hacienda.za@jcy.es

OFICINAS LIQUIDADORAS DE DISTRITO HIPOTECARIO.

OFICINA LIQUIDADORA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
ÁVILA			
ARENAS DE SAN PEDRO	Calleja Prado N.º 2-4 – 5400	920372426	arenasdesanpedro@registrodelapropiedad.org

AREVALO	C/Marolo Perotas, 2 Bajo – 5200	920300040	arevalo@registrodelapropiedad.org
CEBREROS	Avda. Constitución, 72 – 5260	918630485	cebreros.ol@registrodelapropiedad.org
PIEDRAHITA	C/ Nueva, s/n – 5500	920040011	pedrahita.nacho@registrodelapropiedad.org
BURGOS			
ARANDA DE DUERO	Plaza de San Esteban, 9 bajo – 09400	947500580	arandadeduero.notificaciones@registrodelapropiedad.org
BELORADO	Redecilla del Campo 1, 1-A – 09250	947580541	belorado@registrodelapropiedad.org
BRIVIESCA	C/ San Roque, n.º 59 bajo – 09240	947590885	briviesca@registrodelapropiedad.org
CASTROJERIZ	Ctra. de Hontanas, 9-bajo–09110	947377022	castrojeriz@registrodelapropiedad.org
LERMA	Paseo de los Mesones, n.º 3 Bajo – 09340	947170073	lerma@registrodelapropiedad.org
MIRANDA DE EBRO	C/ Doctor Fléming, 12 bis-1º–09200	947332190	mirandadeebro@registrodelapropiedad.org
ROA DE DUERO	Avda. del Cid 2, bajo–09300	947540027	roa@registrodelapropiedad.org
SALAS DE LOS INFANTES	C/Filomena Huerta 7-1º D - 09600	947380085	salasdelosinfantes@registrodelapropiedad.org
VILLADIEGO	Pl. de los autobuses n.º 5, 2º–09120	947360052	villadiego.ol@registrodelapropiedad.org
VILLARCAYO	C/ Doctor Albiñana n.º 49-A Bajo dcha.– 09550	947136022	villarcayo@registrodelapropiedad.org
LEÓN			
ASTORGA	Pl. San Miguel, 3-4 bajo–24700	987615582	astorga.ol@registrodelapropiedad.org
LA BAÑEZA	C/Fray Diego Alonso, 11– 24750	987640557	labaneza.ol@registrodelapropiedad.org
CISTIerna	Avda. Constitución, 128 Bajo–24800	987700010	lavecilla-cistierna@registrodelapropiedad.org
PONFERRADA	Travesía Reyes Católicos, 2-4 - 24402	987456451	ponferrada1@oficialiquidadora.org
SAHAGÚN	Plaza Mayor, 6 - 24320	987780211	sahagun@oficialiquidadora.org
VALENCIA DE DON JUAN	C/Pérez Galdós, 5 Bajo -24200	987750142	valenciadedonjuan@registrodelapropiedad.org
LA VECILLA	Cuartel Viejo, 8– 24840	987741017	lavecilla-cistierna@registrodelapropiedad.org

VILLAGRANCA DEL BIERZO	Avda. Calvo Sotelo, 18-24500	987540196	villagrancadelbierzo.ol@registrodelapropiedad.org
PALENCIA			
ASTUDILLO	C/ Silvano Izquierdo Gil, 1 - 34450	979822247	astudillo@registrodelapropiedad.org
BALTANÁS	Plaza España, 1 - 34240	979790094	baltanas@registrodelapropiedad.org
CARRIÓN DE LOS CONDES	C/ Enrique Fuentes Quintana, 8 esc. 2-1º C -34120	979880363	carriondeloscondes@registrodelapropiedad.org
CERVERA DE PISUERGA	C/ Matías Barrio y Mier, 13-bajo-34840	979870267	cerveradelriopisuerga@oficialiquidadora.org
FRECHILLA	C/ Mª. Paredes Arenillas, 6-34306	979840074	frechilla@registrodelapropiedad.org
SALDAÑA	Ronda D. García n.º 13-34100	979890028	saldana@registrodelapropiedad.org
SALAMANCA			
ALBA DE TORMES	C/ D. Alejandro, s/n-37800	923300413	albadetormes@oficialiquidadora.org
BÉJAR	Ctra. Estación, 8 Bajo-37700	923401505	bejar.notificaciones@registrodelapropiedad.org
CIUDAD RODRIGO	C/ Medina, n.º 2-1º -37500	923480299	ciudadrodrigo.ol@registrodelapropiedad.org
LEDESMA	Avda. Bernardo Olivera, 9-37100	923570164	ledesma@registrodelapropiedad.org
PEÑARANDA DE BRACAMONTE	Avda. Salamanca, 4-37300	923540317	penarandadebracamonte@registrodelapropiedad.org
VITIGUDINO	C/ Santa Ana, 8-bajo-izquierda - 37210	923500224	vitigudino@registrodelapropiedad.org
SEGOVIA			
CUELLAR	C/ Nueva, 11-40200	921143130	cuellar@registrodelapropiedad.org
RIAZA	C/Val Alto, n.º 47, C, bajo B-40500	921550108	sepulveda-riaza@registrodelapropiedad.org
STA. Mª. LA REAL DE NIEVA	C/ Mayor, 9 - 40440	921594100	santamariadenieva@registrodelapropiedad.org
SEPÚLVEDA	C/ Isabel la Católica, N.º 33-40300	921540133	sepulveda-riaza@registrodelapropiedad.org
SORIA			
ALMAZÁN	C/ General Martínez 8, Bajo-42200	975300324	almazan@registrodelapropiedad.org
EL BURGO DE OSMA	C/ Cañadas, 4 bajo-42300	975340822	burgodeosma@registrodelapropiedad.org
VALLADOLID			
MEDINA DEL CAMPO	Avda. Portugal, 37, bajo-47400	983801194	medinadelcampo@registrodelapropiedad.org medinadelcampo-navadelrey@registrodelapropiedad.org
MEDINA DE RIOSECO	Plaza Mayor, 1-bajo-47800	983700952	medinaderioseco@registrodelapropiedad.org medinaderioseco-villalondcampos@registrodelapropiedad.org

NAVA DEL REY	C/Juan Antonio Carmona, 20-bajo-47500	983850046	navadelrey@registrodelapropiedad.org medinadelcampo-navadelrey@registrodelapropiedad.org
OLMEDO	Ctra. de Medina, n.º 11-47410	983600135	olmedo.ol@registrodelapropiedad.org
PEÑAFIEL	C/ Reoyo, 10-47300	983880868	penafiel@registrodelapropiedad.org
TORDESILLAS	C/ San Pedro, 5-47100	983770182	tordesillas@registrodelapropiedad.org
VALORIA LA BUENA	Avda. Santiago Hidalgo, s/n-47200	983502097	valorialabuena@registrodelapropiedad.org
VILLALÓN DE CAMPOS	C/ Olmillo, 66-47600	983740075	villalon@oficialiquidadora.org
ZAMORA			
ALCAÑICES	C/ San Francisco, n.º 33 bajo-49500	980680075	alcanices@registrodelapropiedad.org
BENAVENTE	Cuesta del Hospital, 10 Bajo-49600	980630984	benavente.ol@registrodelapropiedad.org
BERMILLO DE SAYAGO	C/ Teniente Chamorro, 9-49200	980610008	bermillodesayago@registrodelapropiedad.org
FUENTESAUCO	C/ Papatos, 12-bajo-49400	980600109	toro-fuentesauco@registrodelapropiedad.org fuentesauco@registrodelapropiedad.org
PUEBLA DE SANABRIA	Plaza del Castillo 2, bajo-49300	980620004	puebladesanabria@oficialiquidadora.org
TORO	Pº. del Carmen, 15-bajo -49800	980690253	toro@registrodelapropiedad.org fuentesauco@registrodelapropiedad.org
VILLALPANDO	C/ Amargura, 22-49630	980660002	villalpando@registrodelapropiedad.org

PROPÓSITO Y OBJETIVOS:

Los órganos tributarios de la Comunidad de Castilla y León y las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario deben prestar una atención y una asistencia al contribuyente eficaz, eficiente y de calidad, y tener por objetivo lograr una reducción de los tiempos de respuesta, suprimir aquellos trámites que resulten innecesarios, y facilitar a los ciudadanos el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias.
Principios de organización de la Administración Tributaria Autonómica.

- Eficiencia y eficacia.
- Universalidad.
- Legalidad.
- Igualdad de acceso a los servicios y no discriminación.
- Transparencia y publicidad en la gestión.
- Calidad técnica y de gestión en la prestación de servicios.
- Atención personalizada y especializada.

SERVICIOS QUE PRESTA OBJETO DE LA CARTA DE SERVICIOS:

Servicios de información tributaria:

- Sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- La normativa tributaria en materia de tributos propios y cedidos.
- Los beneficios fiscales aplicables en los tributos cedidos.
- Las aplicaciones y herramientas informáticas disponibles para cumplir con las obligaciones tributarias de forma telemática.
- El valor a efectos fiscales de los inmuebles rústicos y urbanos y vehículos usados.

- El estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte el interesado.
- El plazo de pago de las deudas tributarias y cómo solicitar aplazamientos/fraccionamientos.
- Los recursos y reclamaciones procedentes, plazo y lugar de interposición.

Servicios de asistencia al contribuyente:

- La asistencia en la confección de autoliquidaciones en materia de tributos propios y cedidos, y otras solicitudes tributarias, con el fin de facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.
- La asistencia en la presentación y el pago de tributos propios y cedidos mediante cargo en cuenta, tarjeta de crédito, y pago a través de empleado público, en su caso.
- Asistencia en la confección y presentación del IRPF durante la campaña organizada por la Agencia Estatal de Administración Tributaria en el marco de la colaboración entre administraciones tributarias.
- Asistencia en la confección y presentación del modelo de solicitud de abono de las deducciones autonómicas en el IRPF no aplicadas (S08).

Servicios de expedición de informes y certificados:

- De estar al corriente del pago de deudas vencidas en la Comunidad.
- Sobre el valor a efectos fiscales de bienes inmuebles.

NORMATIVA REGULADORA:

- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria; y su normativa de desarrollo.
- Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública.
- Decreto Legislativo 1/2013, de 12 de septiembre, que aprueba el texto refundido de las disposiciones legales de la Comunidad de Castilla y León en materia de tributos propios y cedidos.
- 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; y su normativa de desarrollo.
- Ley 19/1991, de 6 de junio, del Impuesto sobre el Patrimonio; y su normativa de desarrollo.
- 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; y su normativa de desarrollo.
- Ley 29/1987, de 18 de diciembre, del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones; y su normativa de desarrollo.
- 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.
- 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.
- Ley 12/2001, de 20 de diciembre, de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad de Castilla y León, y su normativa de desarrollo.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

Todos los ciudadanos, en sus relaciones con la Administración tributaria, tienen los derechos y garantías que están establecidos, básicamente, en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y que se exponen exhaustivamente en el portal tributario (<http://www.tributos.jcyl.es>).

COLABORACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

Todas las personas pueden colaborar en la mejora de los servicios que presta la Administración tributaria formulando sugerencias y quejas conforme a lo previsto en esta carta.

MECANISMOS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD Y LA ACCESIBILIDAD:

Todos los compromisos de calidad establecidos en esta carta de servicios son de aplicación general a todas las personas, por lo que está asegurada la igualdad en el acceso y a las prestaciones del servicio. Los Servicios Territoriales de Hacienda se encuentran ubicados en edificios accesibles.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS:

Lugar y Forma de presentación:

Presencial:

- En las Unidades de Asistencia al Contribuyente de los Servicios Territoriales de Hacienda o en las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario.
- En las Oficinas de Información y Registro de la Junta de Castilla y León.
- En cualquiera de los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Electrónico:

- Por Internet desde la Sede Electrónica de la Junta de Castilla y León: <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>
- Por Internet desde el Portal Tributario de la Junta de Castilla y León: <http://www.tributos.jcyl.es>

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA:

Con el fin de dar a conocer los contenidos y compromisos de la Carta de Servicios al ciudadano de la Administración Tributaria de Castilla y León, se llevarán a cabo:

- Acciones de Comunicación Interna dirigidas a los empleados la Administración Tributaria Autonómica.
- Acciones de Comunicación Externa dirigidas a los usuarios de los Servicios Territoriales de Hacienda. Se destacan las siguientes:
 - Publicación en el Portal Tributario.
 - Elaboración de cartelería.

Tal como establece el Decreto 4/2021, de 18 de febrero, en su artículo 7.2 y 3 la difusión se realizará a través del portal de transparencia de la página web de la Junta de Castilla y León y demás medios de difusión de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Además, la carta de servicios y sus actualizaciones se difundirá en las dependencias administrativas interesadas, así como en las oficinas y puntos de asistencia en materia de registro.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD:

La Administración Tributaria Autonómica asume los siguientes compromisos de calidad en los servicios prestados a los ciudadanos, y fija los indicadores para medir su cumplimiento.

- Petición de cita previa: El tiempo medio para obtener una cita presencial en el Servicio Territorial de Hacienda correspondiente no superará los 7 días hábiles desde su solicitud.
- Atención presencial: de forma inmediata respetando el turno de la cita previa.
- Atención telefónica: El 99% de las consultas planteadas serán resueltas en la llamada.
- Atención por correo electrónico: El tiempo máximo de respuesta no superará 2 días hábiles, salvo en el caso de consultas relacionadas con temas concursales, en cuyo caso, el tiempo máximo de respuesta no superará los 7 días hábiles.
 - Contestar a consultas tributarias vinculantes: el plazo máximo de respuesta no superará un mes.
 - Actualizar las normas tributarias en el Portal Tributario <http://www.tributos.jcyl.es>: no superará los 15 días hábiles contados desde su entrada en vigor.
 - Contestar a las incidencias que surjan en OVIA (Oficina Virtual de Impuestos Autonómicos) o en PADIA (Programa de ayuda para la declaración de impuestos autonómicos): El 97% de las incidencias planteadas se atenderán en el día.

El plazo máximo de respuesta del 3% restante no superará los 5 días hábiles.

- Contestar a los acuerdos de valoración previa vinculante: El plazo máximo de notificación de dicho valor no superará los 30 días hábiles.
- Emitir certificados de estar al corriente del pago de deudas vencidas con la Comunidad: El plazo máximo no superará los 8 días hábiles.
- Resolver quejas y sugerencias de carácter tributario: no superará el mes desde su recepción.
- Resolución de quejas y sugerencias relacionadas con la Carta de servicios tributarios: no superará el mes desde su recepción.
- Implantación de un gestor de colas: el plazo máximo de implantación de este servicio no superará los dos años desde la publicación de esta carta de servicios.

III. INDICADORES DE CALIDAD:

- Porcentaje de citas previas atendidas de modo presencial en los tiempos comprometidos.
- Porcentaje de personas atendidas personalmente en plazo.
- Porcentaje de consultas resueltas en la llamada.
- Porcentaje de correos electrónicos atendidos en plazo.
- Porcentaje de consultas contestadas en plazo.
- Porcentaje de normas actualizadas en plazo.
- Porcentaje de incidencias contestadas en plazo.
- Porcentaje de solicitudes de valoración contestadas en plazo.
- Porcentaje de certificados emitidos en plazo.
- Porcentaje de respuesta a las quejas y sugerencias en plazo.
- Grado de cumplimiento del plazo previsto para su implantación.

IV. ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA.

La Dirección General de Tributos y Financiación Autonómica es el órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios al Ciudadano de la Administración Tributaria de Castilla y León, asumiendo las funciones de coordinación de los diferentes órganos implicados el Servicio de Organización y Planificación Tributaria.