



*RESOLUCIÓN de 17 de junio de 2025, 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". (2025062510)*

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 de Hacienda y Administración Pública de la Junta de Extremadura y examinado su contenido, de acuerdo con el informe favorable del Servicio de Transparencia y Calidad de los Servicios, 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 las direcciones de internet

<http://portaltributario.juntaex.es> <http://www.juntaex.es/buscador?q=GU%C3%8DA+DE+CARTAS+DE+SERVICIOS>

Mérida, 17 de junio de 2025.

La Directora General de Tributos,  
FÁTIMA PABLOS MATEOS



## 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 entonces 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 carta de servicios indicada 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 inicial de la carta se produjeron modificaciones normativas sustanciales que afectaban a los derechos reconocidos a la ciudadanía y personal usuario 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 de la ciudadanía y del personal administrado en sus relaciones con la Administración, hicieron necesaria la actualización de la Carta de Servicios aprobada por Resolución de la Secretaría General de Hacienda de 30 de septiembre de 2014, la cual fue aprobada mediante la Resolución de la Dirección General de Tributos de 11 de septiembre de 2018, publicada en el DOE n.º 187, de 25 de septiembre de 2018. Mediante Resolución de 29 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Tributos, publicada en el DOE n.º 3, de 5 de enero de 2022, se aprobó nuevamente y tras concluir su vigencia, la actualización de la Carta de Servicios del Área Tributaria de la Junta de Extremadura.

El transcurso del período de vigencia de esta última actualización, unido tanto a la necesidad de corrección de determinados indicadores de los compromisos asumidos, como a los cambios en los servicios prestados y en su entorno, han determinado que a instancias de la Dirección General de Tributos, se iniciasen los trabajos de una nueva actualización de la Carta de Servicios, designándose para ello al Servicio Fiscal de Cáceres como responsable y constituyéndose un grupo de trabajo, solicitando el asesoramiento del Servicio de Transparencia y Calidad de los Servicios.



## 1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LOS ÓRGANOS RESPONSABLES 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. Todo ello de conformidad con el Decreto 232/2023, de 12 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

Los objetivos principales de este 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 se aplica a los siguientes servicios que integran la Dirección General de Tributos:

Servicio de Recaudación (Mérida).

Servicio de Inspección Fiscal (Mérida).

Servicio de Valoraciones (Mérida).

Servicio de Juego (Mérida).

Servicio Fiscal de Mérida.

Servicio de Gestión y Coordinación Tributaria.

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. IDENTIFICACION DEL ORGANO RESPONSABLE DE LA ELABORACION, GESTION 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 PRESTACION DEL SERVICIO.

### 1.3.1. Presencial y telefónico.

Direcciones y teléfonos:

Órgano/Unidad	Localidad	Dirección	Teléfono
Dirección General de Tributos	Mérida	Paseo de Roma, s/n. CP:06800	924005512
Servicio de Recaudación	Mérida	Paseo de Roma, s/n. MÓDULO B 2ª PLANTA CP:06800	924005505
Servicio de Inspección Fiscal	Mérida	Paseo de Roma, s/n. MÓDULO B 2ª PLANTA CP:06800	924005577
Servicio de Juego	Mérida	Paseo de Roma, s/n. MÓDULO A 1ª PLANTA CP:06800	924005575
Unidad de Automatización Tributaria	Mérida	Paseo de Roma, s/n. MÓDULO B 2ª PLANTA CP:06800	924005193
Servicio Fiscal de Badajoz	Badajoz	C/ Padre Tomás, 4 , CP:06001	924010800
Servicio Fiscal de Cáceres	Cáceres	C/ Donoso Cortés, 11-A CP: 10003	927001900
Servicio Fiscal de Mérida	Mérida	Paseo de Roma, s/n CP:06800	924005719
Servicio Fiscal de Plasencia	Plasencia	Avda. Dolores Ibárruri Edificio Administrativo CP: 10600	927017492



Órgano/Unidad	Localidad	Dirección	Teléfono
Servicio de Valoraciones	Mérida	Paseo de Roma, s/n. MÓDULO A 1ª PLANTA CP:06800	924006393
Servicio de Gestión y Coordinación Tributaria	Mérida	Paseo de Roma, s/n. MÓDULO B 2ª PLANTA CP:06800	924005143
Oficina liquidadora de Almendralejo	Almendralejo	C/ Avda. San Antonio, 19 CP: 06200	924677114
Oficina liquidadora de Castuera	Castuera	C/ Federico García Lorca, 2 CP: 06420	924772266
Oficina liquidadora de Don Benito	Don Benito	C/ Groizard 10, 1º B CP: 06400	924813641
Oficina liquidadora de Fregenal de la Sierra	Fregenal de la Sierra	C/ Libertad, 42 CP: 06340	924710068
Oficina liquidadora de Fuente de Cantos	Fuente de Cantos	C/ Jesús, n.º 82 A CP: 06240	924500163
Oficina liquidadora de Herrera del Duque	Herrera del Duque	Avda.del Ejército, 20 CP: 06670	924650054
Oficina liquidadora de Jerez de los Caballeros	Jerez de los Caballeros	C/ Templario, 31 Bajo izda. CP: 06380	924730289
Oficina liquidadora de Llerena	Llerena	C/ Francisco de Peñaranda, 3 CP: 06900	924870015
Oficina liquidadora de Olivenza	Olivenza	C/ General Infante, s/n. CP: 06100	924490127
Oficina liquidadora de Puebla de Alcocer	Puebla de Alcocer	C/ Ruiz de la Serna, 1 CP: 06630	924620004
Oficina liquidadora de Villanueva de la Serena	Villanueva de la Serena	C/ Ramon y Cajal, 26 CP: 06700	924840290
Oficina liquidadora de Zafra	Zafra	C/ Tte. Coronel Romero Baltasar, 13 CP: 06300	924550298



Órgano/Unidad	Localidad	Dirección	Teléfono
Oficina liquidadora de Alcántara	Alcántara	C/ San Anton, s/n CP: 10980	927390147
Oficina liquidadora de Coria	Coria	Avda. Monseñor Riveri, 36 Bajo CP: 10800	927500734
Oficina liquidadora de Hervás	Hervás	C/ La Mata n.º 2-4 CP: 10700	927481082
Oficina liquidadora de Hoyos	Hoyos	Avda de España, 2 CP: 10850	927514020
Oficina liquidadora de Jarandilla	Jarandilla	Avda Soledad Vega Ortiz, 44 1º CP: 10450	927560020
Oficina liquidadora de Logrosán	Logrosán	C/ Mario Roso de Luna, 59 CP: 10120	927360057
Oficina liquidadora de Montánchez	Montánchez	C/ Virgen de los Remedios, 20 CP: 10170	927380084
Oficina liquidadora de Navalmoral de la Mata	Navalmoral de la Mata	C/ Vergara, 1, 1º CP: 10300	927530077
Oficina liquidadora de Trujillo	Trujillo	C/ Sola, 16 CP: 10200	927320079
Oficina liquidadora de Valencia de Alcántara	Valencia de Alcántara	Avda Virgen de Guadalupe Bloque 2 Portal 6, Bajo CP: 10500	927580222

Horario de atención al público:

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

Formas de acceso y transporte.

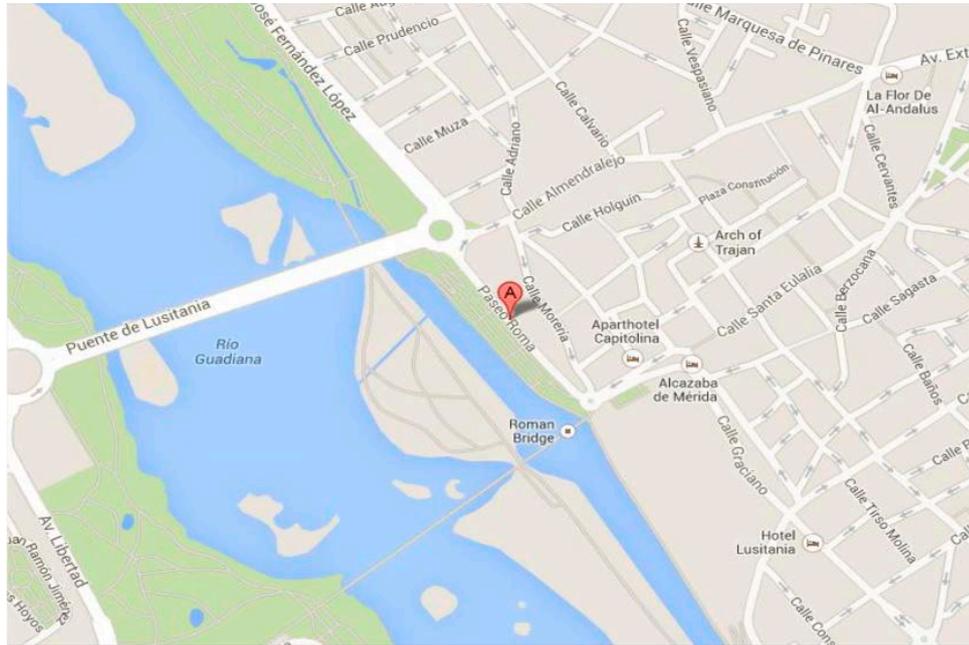
A las sedes de la Consejería de Hacienda y Administración Pública de Mérida, Badajoz, Cáceres y Plasencia, donde se ubican los Servicios del Área Tributaria de la Junta de Extremadura, se puede acceder mediante transporte público desde los autobuses urbanos de las siguientes líneas:

1. Mérida:

— Línea de autobuses: A1, A2, B1, B2, C1, C2, D y F.



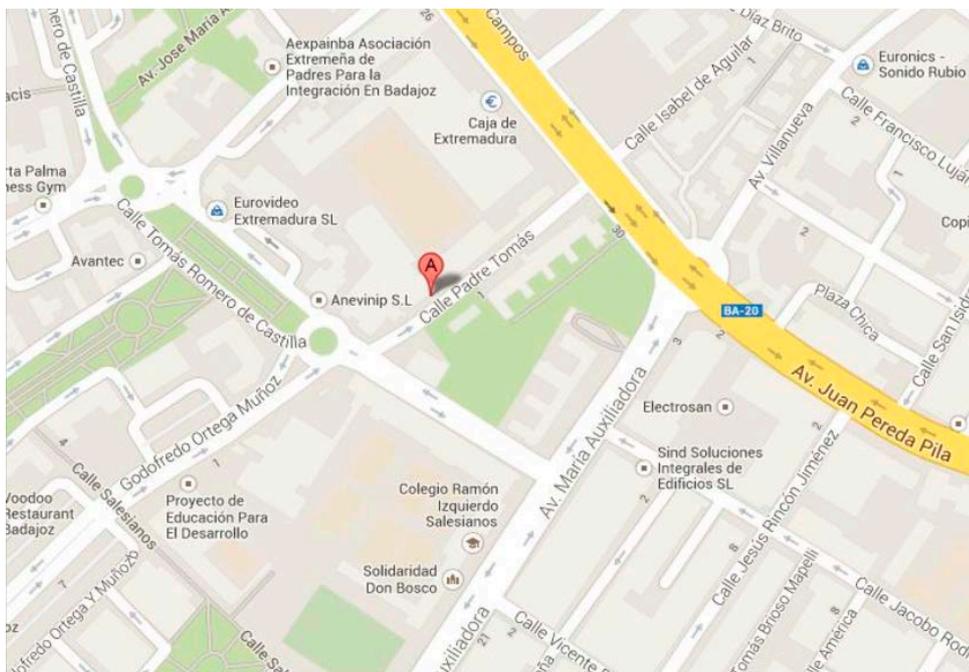
— Plano de situación:



2. Badajoz:

— Línea de autobuses, números: 2, 6, 9, C1, C2 y M1.

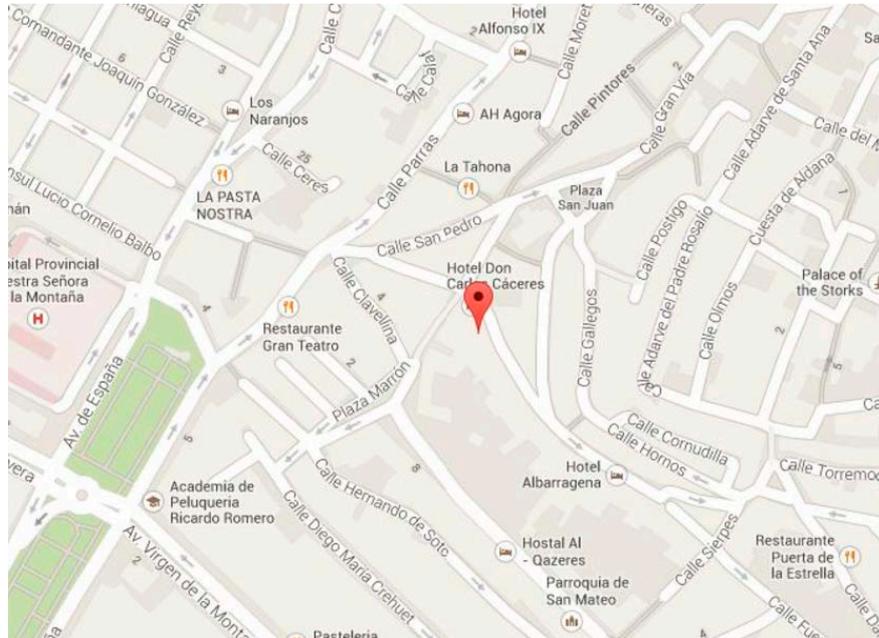
— Plano de situación:



### 3. Cáceres:

– Línea de autobuses, números: 1, 2, 3, 4 y 8.

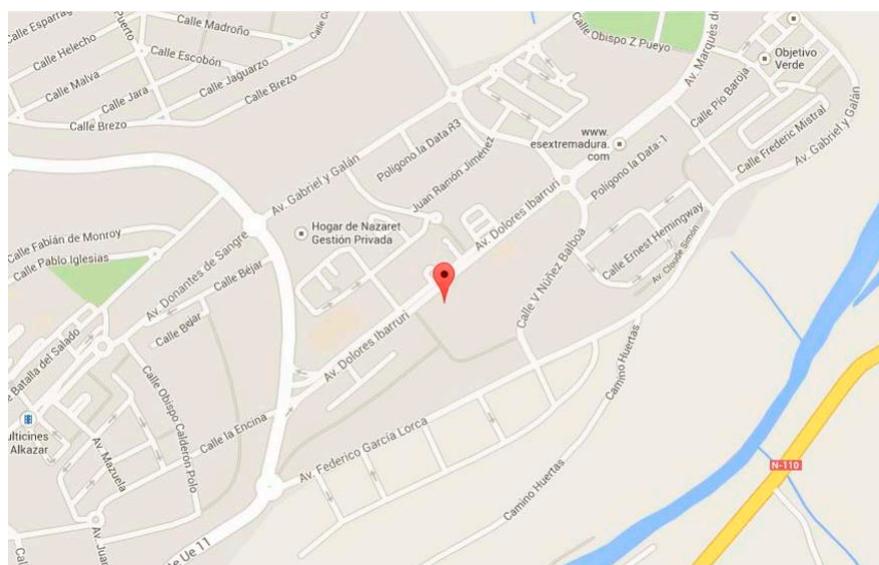
– Plano de situación:



### 4. Plasencia:

– Línea de autobuses número: L1.

– Plano de situación:





### 1.3.2. Electrónico.

- Dirección: <http://portaltributario.juntaex.es>
- Horario: Lunes a domingo, 24 horas al día, 365 días al año.

## 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 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.

##### 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.
- Decreto 3059/1966, de 1 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de las Tasas Fiscales.

## 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.
- 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.
- Ley 1/2025, de 3 de abril, de medidas fiscales urgentes en materia tributaria.
- Ley 1/2015, de 10 de febrero, de medidas tributarias, administrativas y financieras 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 5/2007, de 19 de abril, General de Hacienda Pública de Extremadura.



- Decreto-ley 1/2024, de 28 de mayo, de ayudas extraordinarias al sector del viñedo de secano y a las Agrupaciones Técnicas de Sanidad Vegetal por asesoramiento técnico en materia de sanidad vegetal y de medidas en materia de juego, simplificación administrativa, cooperativas, tasas y precios públicos.
- Decreto-ley 11/2020, de 29 de mayo, de medidas urgentes complementarias en materia tributaria para responder al impacto económico del COVID-19 en la Comunidad Autónoma de Extremadura y otras medidas adicionales.
- Decreto-ley 2/2020, de 25 de marzo, de medidas urgentes de carácter tributario para paliar los efectos del COVID-19 en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto-ley 1/2019, de 5 de febrero, de medidas urgentes para el fomento del juego responsable en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 73/2023, de 12 de julio, por el que se modifica el Reglamento de máquinas recreativas y de azar y de salones recreativos y de juego de la Comunidad Autónoma de Extremadura aprobado por el Decreto 117/2009, de 29 de mayo, y el Reglamento de apuestas de la Comunidad Autónoma de Extremadura y se modifica el Reglamento del juego del bingo de la Comunidad Autónoma de Extremadura aprobado por el Decreto 165/2014, de 29 de julio.
- 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 24 de octubre de 2023 por la que se regula y autoriza la presentación y pago telemático de la tasa fiscal sobre juegos de suerte, envite o azar, modalidades bingo ordinario y bingo electrónico en la Comunidad Autónoma de Extremadura y aprobación del modelo de declaración-liquidación 047 de presentación telemática.
- Orden de 24 de mayo de 2023 por la que se regula y autoriza la presentación y pago telemático de la tasa fiscal sobre rifas, tómbolas, apuestas y combinaciones aleatorias en la Comunidad Autónoma de Extremadura y aprobación del modelo de declaración-liquidación 042 de presentación telemática.
- Orden de 13 de enero de 2021 por la que se modifica la Orden de 2 de diciembre de 2010 por la que se regula el procedimiento general para la presentación y pago telemático de declaraciones y autoliquidaciones de impuestos gestionados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y se autoriza la presentación y pago telemático del modelo de autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
- 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 6 de febrero de 2015 por la que se aprueba el modelo de declaración-liquidación 042 de la tasa fiscal sobre rifas, tómbolas, apuestas y combinaciones aleatorias en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Orden de 10 de abril de 2015 por la que se aprueban los modelos de declaración-liquidación 046 y 047 de la tasa fiscal sobre el juego en las modalidades de bingo ordinario y bingo electrónico en 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.
- Orden de 28 de julio de 2005, por la que se aprueba el modelo 044 de declaración de la tasa fiscal que grava los juegos celebrados en casinos.
- 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.
- Ley 1/2025, de 3 de abril, de medidas fiscales urgentes en materia tributaria.
- 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-ley 1/2025, de 23 de enero, de medidas fiscales urgentes en materia tributaria.
- Decreto-ley 2/2024, de 22 de octubre, de medidas fiscales urgentes para impulsar el acceso a la vivienda en Extremadura.



- Decreto-ley 1/2024, de 28 de mayo, de ayudas extraordinarias al sector del viñedo de secano y a las Agrupaciones Técnicas de Sanidad Vegetal por asesoramiento técnico en materia de sanidad vegetal y de medidas en materia de juego, simplificación administrativa, cooperativas, tasas y precios públicos.
- Decreto-ley 4/2023, de 12 de septiembre, por el que se aprueban medidas urgentes para reducir la carga tributaria soportada por los contribuyentes, se amplían las ayudas al acogimiento familiar, se incrementan las ayudas a los nuevos autónomos y se conceden ayudas directas a los productores de cerezas.
- Decreto-ley 1/2021, de 13 de enero, por el que se aprueba un programa de ayudas para la recuperación y reactivación de la hostelería, turismo, comercio y otros sectores más afectados por la crisis sanitaria y se establecen nuevas medidas urgentes en materia tributaria para hacer frente al impacto de la COVID-19 en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto-ley 11/2020, de 29 de mayo, de medidas urgentes complementarias en materia tributaria para responder al impacto económico del COVID-19 en la Comunidad Autónoma de Extremadura y otras medidas adicionales.
- Decreto-Ley 2/2020, de 25 de marzo, de medidas urgentes de carácter tributario para paliar los efectos del COVID-19 en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto-ley 1/2019, de 5 de febrero, de medidas urgentes para el fomento del juego responsable en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- 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.
- 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 73/2023, de 12 de julio, por el que se modifica el Reglamento de máquinas recreativas y de azar y de salones recreativos y de juego de la Comunidad Autónoma de Extremadura aprobado por el Decreto 117/2009, de 29 de mayo, y el Reglamento de apuestas de la Comunidad Autónoma de Extremadura y se modifica el Reglamento del juego del bingo de la Comunidad Autónoma de Extremadura aprobado por el Decreto 165/2014, de 29 de julio.



- 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 24 de octubre de 2023 por la que se regula y autoriza la presentación y pago telemático de la tasa fiscal sobre juegos de suerte, envite o azar, modalidades bingo ordinario y bingo electrónico en la Comunidad Autónoma de Extremadura y aprobación del modelo de declaración-liquidación 047 de presentación telemática.
- Orden de 24 de mayo de 2023 por la que se regula y autoriza la presentación y pago telemático de la tasa fiscal sobre rifas, tómbolas, apuestas y combinaciones aleatorias en la Comunidad Autónoma de Extremadura y aprobación del modelo de declaración-liquidación 042 de presentación telemática.
- Orden de 13 de enero de 2021 por la que se modifica la Orden de 2 de diciembre de 2010 por la que se regula el procedimiento general para la presentación y pago telemático de declaraciones y autoliquidaciones de impuestos gestionados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y se autoriza la presentación y pago telemático del modelo de autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
- 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 6 de febrero de 2015 por la que se aprueba el modelo de declaración-liquidación 042 de la tasa fiscal sobre rifas, tómbolas, apuestas y combinaciones aleatorias en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Orden de 10 de abril de 2015 por la que se aprueban los modelos de declaración-liquidación 046 y 047 de la tasa fiscal sobre el juego en las modalidades de bingo ordinario y bingo electrónico en 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.
- Orden de 28 de julio de 2005 por la que se aprueba el modelo 044 de declaración de la tasa fiscal que grava los juegos celebrados en casinos.
- 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 1/2025, de 3 de abril, de medidas fiscales urgentes en materia tributaria.
- 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.
- Orden de 27 de noviembre de 2003 por la que se dispone la exacción mediante recibo del Impuesto sobre aprovechamientos cinegéticos a partir de la temporada 2004-2005.

#### 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. Canon de saneamiento:

- Ley 1/2025, de 3 de abril, de medidas fiscales urgentes en materia tributaria.
- Ley 1/2024, de 5 de febrero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Extremadura para el año 2024.
- Ley 6/2022, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Extremadura para el año 2023.
- 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.
- Orden de 18 de junio de 2014 por la que se aprueban los modelos de autoliquidación y declaración del canon de saneamiento de la Comunidad Autónoma de Extremadura, se determina la forma y el lugar de presentación y se crea el censo de entidades suministradoras de agua.

#### 2.1.2.2.5. Tasas y Precios Públicos:

- Ley 18/2001, de 14 de diciembre, sobre Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Resolución de 9 de febrero de 2024, de la Consejería, por la que se publican las tarifas actualizadas de las tasas y precios públicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura en virtud de lo dispuesto en la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Extremadura para 2024.



## 2.2. NORMATIVA ADMINISTRATIVA GENERAL DEL SECTOR PÚBLICO.

### 2.2.1. ESTATAL.

- Ley 39/2015, de 1 octubre, del 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 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 Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

### 2.2.2. AUTONÓMICA.

- Ley 5/2022, de 25 de noviembre, de medidas de mejora de los procesos de respuesta administrativa a la ciudadanía y para la prestación útil de los servicios públicos.
- Ley 4/2022, de 27 de julio, de racionalización y simplificación administrativa de Extremadura.
- Decreto-ley 3/2021, de 3 de marzo, de medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- Ley 8/2019, de 5 de abril, para una Administración más ágil en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 18/2015, de 23 de diciembre, de cuentas abiertas para la Administración Pública Extremeña.
- 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 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 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.

#### MISIÓN

El artículo 31 de la Constitución Española establece que todos contribuirán al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica mediante un sistema tributario justo inspirado en los principios de igualdad y progresividad que, en ningún caso, tendrá alcance confiscatorio. Este sistema tiene su principal fundamento en la Ley General Tributaria, que busca, entre otros aspectos, reforzar las garantías de las personas contribuyentes y la seguridad jurídica, posibilitar la utilización de las nuevas tecnologías y modernizar los procedimientos tributarios, regulando en sus artículos 29 y 34 tanto las obligaciones como los derechos y garantías de las obligadas y obligados tributarios. En este sentido, y para dar cumplimiento a los preceptos legales, la Dirección General de Tributos pone a disposición de la ciudadanía una serie de servicios para alcanzar una gestión de calidad en la ayuda a la/el contribuyente con el objetivo de la superación continua en la búsqueda de una administración tributaria moderna, accesible, eficiente y receptiva, cuya prioridad la constituyan las personas.



## VISIÓN

Alcanzar una mejora sustancial del servicio prestado a la ciudadanía, a través de servicios de información y facilitación para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y ejercicio de los derechos de las/los contribuyentes.

### 3.1. SERVICIOS DE INFORMACION A LA CIUDADANÍA 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 la ciudadanía, derechos y garantías del contribuyente, beneficios fiscales, y modelos y formularios.
- Información telefónica a través de los números 924010800 (Servicio Fiscal Badajoz), 924005428 (Servicios Centrales Mérida), 927001900 (Servicio Fiscal Cáceres), 927 017411 (Oficina Gestora Plasencia), en horario continuado: de 9 a 14 horas de lunes a viernes.
- Información escrita, o bien formulada telemáticamente a través del buzón de Atención del Portal Tributario (<https://portaltributario.juntaex.es/PortalTributario/web/guest/sugerencias>)
- Información personal presencial en cualquiera de las oficinas de gestión, recaudación e inspección tributaria en horario de atención al público - cita previa: de lunes a viernes de 9 a 14 horas.

#### 3.1.1. Información general.

Información a la ciudadanía sobre las siguientes cuestiones:

- La organización de la Administración Tributaria Autonómica, que se estructura en los siguientes órganos y unidades:
  - Oficinas Gestoras:
  - Servicio Fiscal de Mérida.
  - Servicio Fiscal de Badajoz.
  - Servicio Fiscal de Cáceres.



- Oficina Gestora de Plasencia.
  - Servicio de Inspección Fiscal.
  - Servicio de Recaudación.
  - Servicio de Juego .
  - Servicio de Valoraciones.
  - Servicio de Gestión y Coordinación Tributaria.
  - Unidad de Automatización Tributaria.
  - La Junta Económico Administrativa.
- 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 a la ciudadanía de cada uno de 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 la ciudadanía para recibirlos.

### 3.1.2. Información específica.

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

Información a la ciudadanía 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 la ciudadanía 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 la/el obligada/o 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 a la ciudadanía 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 de la/el contribuyente.

- Información a las/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 reembolsada/o 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 las/los contribuyentes sobre el estado de tramitación de sus expedientes ante la Administración Tributaria Autonómica.
- Información a las/los contribuyentes sobre cualquier otro derecho que le asiste en el ámbito tributario.

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

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

#### 3.2.1. Portal Tributario de la Junta de Extremadura:

(<https://portaltributario.juntaex.es/PortalTributario/web/guest/sugerencias>)

Ponemos a disposición de la ciudadanía el Portal Tributario de la Junta de Extremadura, desde donde se orienta y se asiste a la/el 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 la persona usuaria, actualizando e incorporando progresivamente nuevos recursos, herramientas y funcionalidades.

#### 3.2.2. Calendario de la/el contribuyente.

Facilitamos a la ciudadanía 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 la ciudadanía 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 a la/el contribuyente.

Diseñamos, desarrollamos y ponemos a disposición de la/el 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; validar los ficheros requeridos con la presentación de la autoliquidación del



Canon de Saneamiento ; Pagar electrónicamente determinadas deudas notificadas por la Administración tributaria autonómica; 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; así como solicitar, consultar o anular las citas previas para la atención en oficina.

#### 3.2.5. Consultas tributarias.

Atendemos de manera presencial o mediante correo electrónico cualquier consulta especializada de carácter tributario formulada por escrito por la ciudadanía 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 las/los obligadas/os tributarios y con carácter previo a la adquisición o transmisión, realizamos informes de valoración de bienes inmuebles.

La información solamente tendrá efectos frente a la persona interesada y no frente a terceras personas y será vinculante para la Administración Tributaria durante un plazo de tres meses contados desde la notificación a la persona interesada; 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 de la ciudadanía 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 a la/el 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 a la/el 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 a la/el 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 la/el contribuyente y sin perjuicio de las actuaciones de comprobación que en cada caso procedan, asistimos a la/el 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 las personas interesadas, 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 la/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 la/el contribuyente optase por esta modalidad frente a la autoliquidación.

3.2.11 Asistencia a la/el 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 a la/el contribuyente en su declaración de IRPF.

### 3.3. SERVICIOS DIRIGIDOS A FACILITAR Y GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LA/EL CONTRIBUYENTE.

Contribuimos a facilitar y garantizar el ejercicio de los derechos de la/el 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 la persona interesada 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 la/el contribuyente frente a actos administrativos de la Administración Tributaria Autonómica.

### 3.3.4. Rectificación de autoliquidaciones.

A instancia de la/el contribuyente, modificamos los datos declarados en una autoliquidación que previamente hubiese presentado, siempre que considere que se han visto perjudicados 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 las/los obligadas/os tributarias/os, por las personas infractoras que hubiesen sido sancionadas 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 previstos en la normativa tributaria; en relación con las cantidades que desde su punto de vista hubieran ingresado indebidamente en la Hacienda Autonómica.

### 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.

Ponemos a disposición de la persona obligada frente a la Hacienda Regional, las siguientes formas de realizar el pago de su deuda:



Presencialmente.

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	BANCO DE SABADELL,SA
2080	ABANCA CORPORACION BANCARIA, SA
2100	CAIXABANK, SA
2085	IBERCAJA BANCO, SA
2103	UNICAJA BANCO, SA
0049	BANCO SANTANDER,SA
0237	CAJASUR
3009	CAJA RURAL DE EXTREMADURA, SCC
3001	CAJA RURAL DE ALMENDRALEJO, SCC

3.4.1. Pago con tarjeta y de manera presencial de la deuda frente a la Hacienda Regional, en Oficinas Gestoras de la Administración Tributaria Autonómica.

Facilitamos la realización del pago del importe de la deuda con motivo de la autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, con tarjeta, a través de terminales PIN Pad disponibles en las Oficinas Gestoras de la Administración Tributaria Autonómica.

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 im-



puestos cedidos; utilizando para ello las cuentas restringidas abiertas a favor de cada una de las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario con las que la Administración Tributaria Autónoma 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	BANCO DE SABADELL,SA
2080	ABANCA CORPORACION BANCARIA,SA
2100	CAIXABANK, SA
2085	IBERCAJA BANCO, SA
2103	UNICAJA BANCO, SA
0049	BANCO SANTANDER,SA
0237	CAJASUR
3009	CAJA RURAL DE EXTREMADURA, SCC
3001	CAJA RURAL DE ALMENDRALEJO, SCC

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 a la/el obligada/o 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 las/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 Autonómica, 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 tarjeta de débito o crédito, bizum o cargo en cuenta.

- Posibilitamos a la/el 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 o requeridos como parte de un procedimiento tramitado a través de la Sede Electrónica.
- Los modelos de autoliquidación cumplimentados y presentados telemáticamente a través de la Sede Electrónica de la Junta de Extremadura.
- Las multas derivadas de los distintos procedimientos sancionadores tramitados por las distintas Consejerías de la Comunidad Autónoma y cuya gestión recaudatoria corresponden al Servicio de Gestión Tributaria e Ingresos.
- Las liquidaciones y sanciones emitidas desde el sistema de información tributario autonómico, a través de la utilidad "Pago de deudas" disponible en el Portal Tributario de la Junta de Extremadura.

#### 3.4.6. Pago mediante transferencia bancaria.

El pago mediante transferencia bancaria podrá utilizarse por aquellos obligados al pago que opten por realizar el ingreso de forma no presencial, y lo realicen desde cuentas



abiertas en entidades de crédito que no sean colaboradoras en la recaudación con la Junta de Extremadura y, en particular, cuando este tipo de pagos se pretenda efectuar desde el extranjero y no se disponga de cuenta bancaria en alguna entidad colaboradora.

#### 3.4.7. Pago mediante giro postal.

Los obligados al pago de tributos u otros ingresos de derecho público o de carácter patrimonial a la Junta de Extremadura podrán utilizar el servicio de giro postal a través de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos SA, SME (Correos) de determinados documentos de pago.

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

#### 3.4.8. Pago por compensación.

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

#### 3.4.9. Aplazamientos y fraccionamientos de deudas.

Resolvemos las solicitudes de aplazamientos y fraccionamientos de deudas presentadas por las personas obligadas frente a la Hacienda Regional cuando su situación económica le impida transitoriamente hacer frente al pago; resultando necesario la aportación de garantía suficiente únicamente cuando el conjunto de las cantidades adeudadas exceda de 50.000 euros (100.000 euros en caso de tributos propios y otros ingresos de derecho público a favor de la Comunidad Autónoma de Extremadura).

#### 3.4.10. 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 las personas obligadas frente a la Hacienda Regional.

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

Resolvemos las solicitudes de suspensión del procedimiento de reintegro de subvenciones presentadas por la persona interesada 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 y Registro de apuestas de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Registro de limitaciones de acceso a determinados establecimientos de Juego de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Llevando a cabo no sólo la actualización y mantenimiento de dicho Registro sino también ofreciendo servicios de consulta on line que faciliten el cumplimiento de la obligación de control de acceso establecida para los establecimientos de juego de la Comunidad Autónoma, así como de las inspecciones por parte de los cuerpos y fuerzas de seguridad con competencias en materia 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 salones de juego, locales específicos de apuestas, salas de bingo y Casinos.
  - Autorización de rifas, tómbolas, combinaciones aleatorias y juegos mediante boletos.
  - Autorización o convalidación del sistema de bingo electrónico.
  - Autorizaciones en materia de publicidad.
  - 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 de la persona interesada.



- Certificado de estar al corriente de deudas con la Hacienda Regional, posibilitando, junto con la emisión presencial por el Servicio con competencia en materia de recaudación en las oficinas gestoras de la Administración tributaria autonómica, su obtención telemática a través de la Sede Electrónica.
- 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 de la/el 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. Registro de Personas con Especial Vinculación

Organizamos y gestionamos este Registro para la inscripción de las personas con especial vinculación, con la finalidad de aplicar determinados beneficios fiscales en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones a los inscritos en dicho registro.

#### 3.6.3. Domiciliaciones.

Facilitamos a la persona usuaria la domiciliación del pago de su deuda en supuestos de aplazamientos y/o fraccionamientos de esta, así como en determinadas tasas y precios públicos.

#### 3.6.4. Promovemos la integración de estudiantes universitarias/os extremeñas/os 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.



### 3.6.5. Oficina de Asistencia a la Ciudadanía de carácter especializado.

En las Oficinas Gestoras de la Administración Tributaria de Cáceres y Badajoz.

Prestación a la ciudadanía de los siguientes servicios:

- Presentación, recepción y registro de solicitudes, escritos, comunicaciones emitiendo el correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación.
- La comunicación a las personas interesadas de la información de identificación del órgano, centro, unidad administrativa o entidad a la que se dirige la solicitud, escrito, comunicación o documentos.
- Otorgar apoderamiento "apud acta" mediante comparecencia personal en estas oficinas por quién ostente la condición de persona interesada en un procedimiento administrativo.
- Expedir copias auténticas electrónicas de documentos en soporte electrónico o en papel que presenten los interesados y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo conforme a las políticas de gestión documental, privacidad y seguridad de la información de la Junta de Extremadura.
- Realizar notificaciones por comparecencia en la oficina del interesado o su representante cuando así lo solicite la comunicación.
- Facilitar a las personas interesadas los modelos normalizados de propósito general para inicio de su relación.
- Identificar a las personas interesadas en el procedimiento.
- Informar sobre el procedimiento a seguir para formular quejas o sugerencias.

## 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 la ciudadanía, mediante la difusión por diversos medios (informando de su acceso por los propios empleados que atienden a la ciudadanía, cartelera en las oficinas, etc.).



4. Prestar información de forma presencial, telefónico o por correo electrónico en plazo máximo de 24 horas desde que se recibe la consulta.
5. Aumentar el número de publicaciones anuales de información para la/el contribuyente en el portal tributario.
6. Impulsar el sistema de presentación electrónica de autoliquidaciones, declaraciones y solicitudes a través de la Sede Electrónica corporativa <http://sede.gobex.es/SEDE/>.
7. Impulsar la interacción electrónica con la ciudadanía (notificación electrónica y disponibilidad del expediente desde la Sede).
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 ciudadanía.
9. Impulsar el uso de los medios de pago telemático.
10. Prestar, en colaboración con la AEAT, asistencia a la/el 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.
11. Medir el grado de satisfacción de la/el 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 con relación a la no actualización de la web del Portal Tributario diariamente.
- C. (comp. 2) Número de quejas recibidas sobre interrupciones de los servicios prestados por el Portal Tributario.
- D. (comp. 3) Número de actuaciones, medios programados para potenciar su utilización del Portal Tributario.



- E. (comp. 3) Número de accesos anuales al Portal Tributario, respecto del año anterior.
- F. (comp. 4) Porcentaje de obligadas y obligados tributarias/os atendidas/os presencial o telefónicamente que superan con respecto al total los tiempos espera comprometidos.
- G. (comp. 4) Correos electrónicos atendidos a través del Buzón de atención del Portal Tributario.
- H. (comp. 5) Número de nuevas publicaciones anuales de información para la/el contribuyente en el Portal Tributario.
- I. (comp. 6) Número de nuevos modelos tributarios anuales que se pueden tramitar por vía telemática en la dirección <http://sede.gobex.es/SEDE/tramites>.
- J. (comp. 6) Número de declaraciones, y autoliquidaciones y solicitudes presentadas a través de la dirección <http://sede.gobex.es/SEDE/tramites>.
- K. (comp. 7) Número de expedientes electrónicos abiertos y disponibles en la Sede Electrónica (Carpeta ciudadana).
- L. (comp. 8) Número de gestoras/es, asesoras/es o profesionales que ejerzan su actividad en el ámbito de la asesoría fiscal o la gestión tributaria habilitados para realizar trámites electrónicos en nombre de terceros.
- M. (comp. 8) Número de convenios firmados o renovados.
- N. (comp. 9) Número de nuevos conceptos, por modelo, disponibles para el pago telemático.
- O. (comp. 9) Número de pagos efectuados por medios telemáticos.
- P. (comp. 10) Número de declaraciones elaboradas por personal de la Junta de Extremadura en la campaña anual del IRPF.
- Q. (comp. 11) Número de encuestas cumplimentadas sobre el total de consultas presenciales atendidas.
- R. (comp. 11) Número de quejas presentadas por la ciudadanía en relación con los servicios prestados presencialmente.

## 6. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

### 6.1. Derechos de la ciudadanía.



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

Los derechos de la ciudadanía 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 su parte el artículo 28.5 de la Ley 8/2019, de 5 de abril, para una Administración más ágil en la Comunidad Autónoma de Extremadura, establece que: “Los canales de relación con la ciudadanía estarán conformados por la información actualizada que los servicios administrativos faciliten en el sistema común de atención a la ciudadanía, garantizando así el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones con la asistencia que resulte necesaria para tener un servicio de calidad, sin otras limitaciones que se determinen legalmente por razones de identidad, seguridad y privacidad”.



Por lo que respecta al derecho de participación de la ciudadanía 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 pública.
- Formular propuestas de actuación, sugerencias y quejas.
- Acceder a la información pública y al procedimiento para hacer efectivo este derecho.

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, en cuanto normativa estatal básica en la materia, y en la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura.

La citada Ley 4/2013, en su artículo 5.2 dispone que las Cartas de Servicios contendrán información acerca del contenido del derecho de acceso y del procedimiento para hacerlo efectivo, definiendo la información pública como aquella de libre acceso a cualquier ciudadana o ciudadano por ser información elaborada o adquirida por el propio sector público en el ejercicio de su actividad, funcionamiento y organización, incluidos los expedientes administrativos que estén concluidos. Todas las personas, físicas o jurídicas, tienen derecho de acceder a la información pública, sin que tengan obligación de motivar la solicitud ni ostentar la condición de interesado ni tener que justificar su interés.

Por su parte, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, entiende por información pública los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos que integran las Administraciones Públicas y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

En cumplimiento de lo previsto en ambas leyes se ha creado el Portal de Transparencia y Participación Ciudadana, integrado por Resolución de 7 de octubre de 2024, de la Consejera de Hacienda y Administración Pública en el Punto Único de Acceso a la



información de la Junta de Extremadura "Juntaex.es" que permite acceder de manera simple y rápida a la información de la Junta de Extremadura, y toda aquella que sea generada en materia de transparencia, información pública y gobierno abierto.

Por otro lado, se ha habilitado un nuevo sistema de gestión omnicanal (TuAtención) que permite ofrecer la misma respuesta a cualquier demanda o inquietud por diferentes canales (internet -www.juntaex.es-, correo electrónico - tuatencion@juntaex.es-, redes sociales -whatsapp: 34 644 84 42 98 -, chat - Telegram: Tuaatencion\_bot-, teléfono - 900222012- o presencial- a través de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía-)

Estos derechos junto con los derechos de las/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, la ciudadanía 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 informada/o y asistida/o 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 reembolsada/o 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 interesada/o.



- 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 ellas/os mismas/os y que se encuentren en poder de la Administración actuante, siempre que el/la obligada/o 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 tratada/o 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 oída/o en el trámite de audiencia, en los términos previstos en la Ley General Tributaria.
- m) Derecho a ser informada/o 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 informada/o del alcance de las actuaciones. Derecho a ser informada/o, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección sobre la naturaleza y alcance de estas, 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 las/los obligadas/os se recojan en las diligencias extendidas en los procedimientos tributarios.
- r) Derecho a presentar documentación. Derecho de las/los obligadas/os 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 la ciudadanía.

La ciudadanía colabora 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 la ciudadanía y personas usuarias 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 a la ciudadanía 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, las/los funcionarias/os encargadas/os de la custodia del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a la ciudadanía 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 Punto único de Acceso a la información en la siguiente dirección:

<https://www.juntaex.es/tuatencion/participacion>

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 a la ciudadanía. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.

## 8. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. COMPROMISO CON EL CAMBIO HACIA UNA ADMINISTRACIÓN DIGITAL. OTROS COMPROMISOS GENERALES.

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 las personas usuarias 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

Las ciudadanas y 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 a la ciudadana o 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.

• • •

