

# CARTA DE SERVICIOS

de atención al  
contribuyente



**CUENCA**



**Castilla-La Mancha**

Consejería de Hacienda  
Administraciones Públicas y  
Transformación Digital



## 1 DATOS IDENTIFICATIVOS. ¿QUIÉNES SOMOS?

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

## 2 OBJETIVOS Y FINES

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

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

## 3 MARCO LEGAL. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

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

Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.

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

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

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

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

## 4 SERVICIOS QUE SE OFRECEN

### 4.1. Información general y registro de documentos.

Comprende funciones de:

- Registro de entrada de documentos dirigidos a cualquier Administración Pública.
- Presentación de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de cualquier servicio de la Administración de la Junta de Comunidades.

### 4.2. Asistencia tributaria.

Los servicios de asistencia tributaria incluyen:

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

### 4.3. Expedición de certificados.

- Certificados de estar al corriente de pago de obligaciones tributarias, cuya emisión supondrá la exigibilidad de la tasa legalmente establecida.
- Tramitación y obtención de certificados digitales.
- Certificados de no ser declarante del Impuesto sobre el Patrimonio.





## 5 COMPROMISOS DE CALIDAD

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

- Será atendido en un tiempo medio inferior a 20 minutos desde que obtenga el tique de turno.
- En los casos en que se haya concertado cita, será atendido en un tiempo medio inferior a 10 minutos desde que valide la llegada.
- La atención será personalizada y adecuada a cada persona. Nos comprometemos a obtener de media al menos cuatro puntos sobre cinco en la encuesta realizada al efecto.
- El trato será amable y cortés.
- Siempre conocerá la identidad de la persona que le atiende.
- La excelencia en la gestión y prestación de los servicios será una prioridad. Trabajaremos para conseguir un mínimo de cuatro sobre cinco en la encuesta de satisfacción.

### 5.2. Servicios de información general y registro de documentos.

- Los documentos presentados para su registro de entrada se remitirán a la unidad de destino dentro del siguiente día hábil.
- Tramitaremos las quejas y sugerencias de forma inmediata, estableciendo como plazo máximo el siguiente día hábil al de su presentación.

### 5.3. Servicios de asistencia tributaria.

- La información tributaria se dará en el acto bien directamente o bien remitiéndola a la persona que disponga de ella. En ningún caso deberá volver a llamar o a acudir al centro. En caso de ser preciso, se le pedirá que facilite un medio de contacto para atender su demanda de información.
- Las consultas en materia tributaria presentadas por correo electrónico, excluidas aquellas a las que se refiere el artículo 88 LGT, las contestaremos en un plazo máximo de tres días hábiles.
- Le atenderemos en el momento cuando solicite ser asistido en la cumplimentación de modelos tributarios correspondientes al Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones adquisiciones "inter vivos", siempre que la Oficina sea competente para ello.
- Si no fuera posible cumplimentar en el momento el documento tributario que nos hubiera solicitado correspondiente al Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones adquisiciones "inter vivos", nos comprometemos a ponerlo a disposición del contribuyente en el plazo máximo de dos días hábiles.
- Una vez concertada la cita para cumplimentación de modelos correspondientes al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, adquisiciones "mortis causa", proporcionaremos la autoliquidación correspondiente para su pago y presentación, siempre que la Oficina sea competente para ello, en el plazo máximo de 20 días naturales desde que el contribuyente haya aportado toda la documentación necesaria.

Además, esta documentación debe haber sido puesta a disposición del servicio de asistencia dentro de los cinco primeros meses del plazo de presentación legalmente establecido.

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

#### 5.4. Servicio de expedición de certificados.

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



## 6 INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios llevan asociados los indicadores que permiten medir su grado de cumplimiento que se relacionan en el Anexo I y que pueden consultarse en la página de la Junta en Internet: [www.jccm.es](http://www.jccm.es)



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

7.1. Ayúdenos a prestar un mejor servicio haciéndonos llegar sus iniciativas, sugerencias y quejas por cualquiera de los siguientes medios:

- **A través de los impresos normalizados** disponibles en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional, según modelo aprobado por Orden de 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta. (D.O.C.M. nº 211, de 27/10/2011).
- **Mediante un escrito** dirigido a:  
Servicio de Atención al Contribuyente. Delegación Provincial de la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital de Cuenca:  
C/ Hermanos Becerril, 27. 16071 Cuenca.
- **De forma presencial** en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarla en el impreso normalizado y proporcionarle una copia.
- Mediante el correspondiente formulario disponible en la sede electrónica de la Junta de Comunidades: [www.jccm.es](http://www.jccm.es)
- **Mediante llamada al Teléfono Único de Información 012**, si llama desde Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma). O bien marcando el 925 274 552 como número de teléfono de la red fija, que las formalizará en soporte electrónico.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el siguiente al de su presentación, por el medio que se haya señalado como preferente.

7.2. También ponemos a su disposición en la sede electrónica de la Junta, [www.jccm.es](http://www.jccm.es), una encuesta de satisfacción sobre el servicio prestado por el Servicio de Atención al Contribuyente.

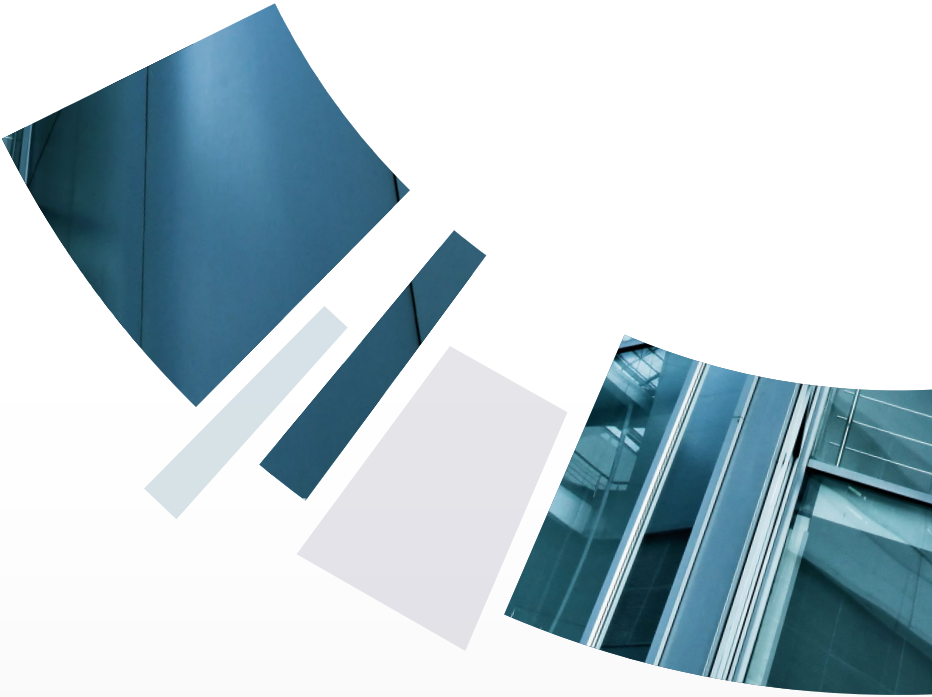
## 8 GARANTÍAS. MEDIOS DE SUBSANACIÓN

Si de la presentación de una queja se constatará el incumplimiento de cualquiera de los compromisos adquiridos en esta Carta, con independencia de la contestación regulada en el apartado anterior, el gestor responsable se pondrá en contacto en el plazo máximo de 72 horas con quien la hubiera presentado y por el medio que haya señalado como preferente, para exponerle las explicaciones necesarias e informarle de las causas del posible incumplimiento y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanarlo.



**Atención al Contribuyente  
Cuenca**

*Consejería de Hacienda,  
Administraciones Públicas y  
Transformación Digital*



**Castilla-La Mancha**