



Comunidad de Madrid

CARTA DE SERVICIOS DE LA JUNTA SUPERIOR DE HACIENDA

1. PRESENTACIÓN

La Junta Superior de Hacienda es el **órgano económico-administrativo** de la Comunidad de Madrid, regulado en el **artículo 54 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, del Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid**.

En su condición de órgano económico-administrativo tiene encomendado, en exclusiva, **la tramitación, estudio y resolución de las reclamaciones económico-administrativas y demás recursos en vía económico-administrativa** que se interpongan en el ámbito de la gestión económico-financiera de la Comunidad de Madrid.

La vía económico-administrativa –ámbito donde la Junta Superior de Hacienda desarrolla sus funciones- constituye una **vía especial de recurso administrativo**, caracterizado por la también **especial materia** sobre la que pueden versar las reclamaciones y recursos en dicha vía. Dicha materia es, básicamente, la tributaria (aplicación de tributos propios de la Comunidad de Madrid y de su Administración Institucional), extendiéndose también a los actos relativos a **ingresos de derecho público** de la misma titularidad en fase recaudatoria.

El principio fundamental que subyace a la actuación de la Junta Superior de Hacienda es el propio de los órganos económico-administrativos: el **principio de separación de funciones**, al que hace referencia el artículo 83.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, precepto que proclama que las funciones de aplicación de los tributos se ejercerán de forma separada a la de resolución de las reclamaciones económico-administrativas que se interpongan contra los actos dictados por la Administración Tributaria.

La especial caracterización –por razón de las funciones que tiene encomendadas- de la Junta Superior de Hacienda se vincula a la especial configuración del propio órgano económico-administrativo, compuesto por personal altamente especializado en el ámbito administrativo revisor y, específicamente en materia tributaria, ejerciendo sus funciones todos sus miembros sin sujeción a instrucciones externas y **adoptándose todas sus resoluciones de forma colegiada** por mayoría de sus miembros, pudiendo los miembros que disientan de la mayoría formular voto particular por escrito, incorporándose dicho voto en el propio texto de la resolución aprobada, lo que constituye un elemento de transparencia y garantía para los recurrentes.



Junta Superior de Hacienda
Consejería de Economía, Hacienda y Empleo

Pº General Martínez Campos, 30, 3ª
28010 Madrid
Teléfono: 91 580 30 45

Comunidad de Madrid

En el caso de la Junta Superior de Hacienda, el sistema se cierra con la determinación de que **todas sus resoluciones se dictan en única instancia**, es decir, que agotan siempre la vía administrativa, lo que faculta a los recurrentes a acudir, en su caso y sin solución de continuidad, a la jurisdicción contencioso-administrativa, configurándose así un **sistema ágil de resolución de las reclamaciones que se sustenta en un examen objetivo de los asuntos con estricto respeto al principio de legalidad** a la vista del ordenamiento jurídico aplicable en el caso concreto, lo que **evita en muchos casos a los interesados la necesidad de acudir a la vía judicial**, con los costes que ello pudiera suponerles.

MISIÓN

Posibilitar el ejercicio de los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos en la vía económico-administrativa, adoptando resoluciones fundadas en derecho y bajo las premisas de una actuación transparente e imparcial.

VISIÓN

Ser un órgano de referencia, especializado en la tramitación y resolución de las reclamaciones económico-administrativas, lo que, a su vez, redundará en un mejor servicio de atención al ciudadano.

Y todo ello, sin olvidar los principios que deben inspirar una gestión eficiente, racional y sostenible de los recursos de que dispone.



Comunidad de Madrid

2. SERVICIOS PRESTADOS

En el marco del procedimiento económico-administrativo se prestan los siguientes servicios:

- Tramitación de las reclamaciones económico-administrativas que se interpongan ante la Junta Superior de Hacienda.
- Tramitación de las solicitudes de suspensión de la ejecución del acto impugnado que se presenten ante la Junta Superior de Hacienda con motivo de la interposición de reclamaciones económico-administrativas.
- Tramitación de otros recursos formulados ante la Junta Superior de Hacienda:
 - Extraordinario de revisión, interpuesto contra resoluciones firmes de las reclamaciones económico-administrativas, así como contra los actos de la Administración de la Comunidad de Madrid impugnables en vía económico-administrativa que hubiesen adquirido firmeza.
 - Recurso de anulación, interpuesto contra resoluciones de reclamaciones económico-administrativas.
 - Recurso contra la ejecución, interpuesto contra actos dictados en ejecución de las resoluciones de reclamaciones económico-administrativas.
- Información a los ciudadanos, de carácter general, en materia del procedimiento económico-administrativo (entre otras cuestiones: materias impugnables, capacidad, legitimación y acreditación de la representación de los interesados, medios de interposición, plazos de interposición y resolución, comunicación de efectos de las solicitudes de suspensión acordadas/denegadas, etc.). Esta información se facilita a través de los siguientes canales: presencial, telefónico y telemático.
- Información especializada a los interesados sobre el estado en el que se encuentra su reclamación económico-administrativa (en fase de: iniciación, subsanación, puesta de manifiesto -en su caso-, solicitud de informe al centro gestor, prueba en práctica, expediente finalizado o resuelto) u otro recurso en vía económico-administrativa. Esta información se facilita a través de los siguientes canales: presencial y telemático.



Comunidad de Madrid

3. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

COMPROMISO 1			
Resolver las reclamaciones económico-administrativas y notificar la resolución al interesado en el plazo máximo de 5 meses para expedientes tramitados por procedimiento abreviado y 11 meses en el procedimiento general. El plazo comenzará a computarse desde la entrada del expediente completo en la Junta Superior de Hacienda.			
INDICADOR	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
1. Porcentaje de resoluciones notificadas al interesado en el plazo de 5 meses, en relación con el total de expedientes tramitados por el procedimiento abreviado.	≥ 90%	Anual	A partir de la aplicación informática JSHA
2. Porcentaje de resoluciones notificadas al interesado en el plazo máximo de 11 meses, en relación con el total de expedientes tramitados por el procedimiento general.	≥ 90%	Anual	A partir de la aplicación informática JSHA

COMPROMISO 2			
Resolver las solicitudes de suspensión de la ejecución del acto impugnado, cuya competencia corresponda a la Junta Superior de Hacienda, en el plazo máximo de 75 días. El plazo comenzará a computarse desde la entrada de la solicitud en la Junta Superior de Hacienda.			
INDICADOR	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de acuerdos de suspensión notificados al interesado en el plazo máximo de 75 días, en relación con el total de solicitudes de suspensión formuladas.	≥ 90%	Anual	A partir de la aplicación informática JSHA



Comunidad de Madrid

COMPROMISO 3			
Resolver otros recursos formulados ante la Junta Superior de Hacienda y notificar la resolución al interesado en el plazo máximo de 6 meses para recursos extraordinarios de revisión y recursos de ejecución y, 1 mes para recursos de anulación. El plazo comenzará a computarse desde la entrada del recurso en la Junta Superior de Hacienda.			
INDICADOR	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
1. Porcentaje de resoluciones de recursos extraordinarios de revisión notificadas al interesado en el plazo de 6 meses, en relación con el total de este tipo de recursos.	≥ 90%	Anual	A partir de la aplicación informática JSHA
2. Porcentaje de resoluciones de recursos de anulación notificadas al interesado en el plazo de 1 mes, en relación con el total de este tipo de recursos.	≥ 90%	Anual	A partir de la aplicación informática JSHA
3. Porcentaje de resoluciones de recursos de ejecución notificadas al interesado en el plazo de 6 meses, en relación con el total de este tipo de recursos.	≥ 90%	Anual	A partir de la aplicación informática JSHA



Comunidad de Madrid

COMPROMISO 4			
Resolver las consultas planteadas por los ciudadanos, de carácter general sobre el procedimiento económico-administrativo, en un plazo máximo de 2 días hábiles, a contar desde la fecha de entrada de la consulta en la unidad.			
INDICADOR	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de consultas de carácter general resueltas en un plazo máximo de 2 días hábiles, en relación con el total de consultas formuladas.	100%	Anual	Base de Datos propia

COMPROMISO 5			
Resolver consultas relativas a información especializada, formulada por los interesados en el procedimiento económico-administrativo, en un plazo máximo de 2 días hábiles, a contar desde la fecha de entrada de la consulta en la unidad.			
INDICADOR	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de consultas especializadas resueltas en un plazo máximo de 2 días hábiles, en relación con el total de consultas de este tipo formuladas.	100%	Anual	Base de Datos propia



Comunidad de Madrid

COMPROMISO 6			
Concertar citas previas presenciales (en los casos en que sea imposible cumplimentar la petición del interesado vía telemática), en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su solicitud.			
INDICADOR	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de citas previas presenciales facilitadas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su solicitud, en relación con el total de citas presenciales concertadas.	100%	Anual	Base de Datos propia

COMPROMISO 7			
Tramitar sugerencias o quejas sobre los servicios prestados, formuladas a través de la herramienta informática específica (SUQUE), en un plazo máximo de 2 días hábiles, a contar desde la fecha de entrada de la sugerencia o queja en la unidad.			
INDICADOR	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de sugerencias o quejas formuladas en SUQUE, tramitadas en un plazo máximo de 2 días hábiles, en relación con el total de sugerencias o quejas formuladas a través de dicha herramienta.	100%	Anual	A partir de la aplicación informática SUQUE



Comunidad de Madrid

COMPROMISO 8			
Dar respuesta a peticiones de información sobre el estado de tramitación de los expedientes, formuladas a través de la herramienta informática específica (SIEX), en un plazo máximo de 2 días hábiles, a contar desde la fecha de entrada de la petición en la unidad.			
INDICADOR	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de peticiones de información en SIEX, resueltas en un plazo máximo de 2 días hábiles, en relación con el total de solicitudes formuladas a través de dicha herramienta.	100%	Anual	A partir de la aplicación informática SIEX

4. MEDIDA DE SUBSANACIÓN:

En caso de incumplimiento de los compromisos de esta carta, la Junta Superior de Hacienda enviará al ciudadano un escrito comunicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada o, en su caso, el tratamiento que pueda darse a la sugerencia formulada a través del Sistema de Sugerencias y Quejas.

5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

Los ciudadanos pueden dirigir sus opiniones o hacer otras aportaciones a través de los siguientes medios:

- En el portal de la Comunidad de Madrid: www.comunidad.madrid
 - Por medio del formulario descargable en formato PDF denominado “*Solicitud ante la Junta Superior de Hacienda*”.
 - A través del servicio que permite conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que un ciudadano tiene la condición de interesado (SIEX).



Comunidad de Madrid

- Telefónicamente podrán contactar con la Junta Superior de Hacienda en el número: 91 580 30 45
- Mediante correo electrónico enviado a la dirección: junta.superior.hacienda@madrid.org

6. SUGERENCIAS Y QUEJAS

La Comunidad de Madrid dispone de un Sistema de Sugerencias y Quejas a través del cual los ciudadanos pueden hacer llegar su opinión sobre los servicios prestados y ayudar a mejorarlos a través de **las siguientes vías:**

- Telemáticamente, cumplimentando el formulario on-line que se encuentra disponible en la página web www.comunidad.madrid en el siguiente enlace:

<http://www.comunidad.madrid/servicios/informacion-atencion-ciudadano/sugerencias-quejas-agradecimientos>
- A través del teléfono 012 o 91 580 42 60 si llama desde fuera de la Comunidad de Madrid (+34 delante si contacta desde el extranjero).
- Presencialmente, haciendo entrega en las oficinas de atención al ciudadano o de asistencia en materia de registro de la Comunidad de Madrid, del impreso de sugerencias, quejas y agradecimientos que puede descargar en la página www.comunidad.madrid <https://goo.gl/ntnSV8>
- Por correo postal, dirigiendo su escrito a la Subdirección General de Atención al Ciudadano, haciendo constar sus datos personales, dirección y teléfono de contacto.

En un plazo aproximado de dos días hábiles, la Comunidad de Madrid se pondrá en contacto con el ciudadano y tratará de darle respuesta en un período no superior a 15 días hábiles.



Junta Superior de Hacienda
Consejería de Economía, Hacienda y Empleo

Pº General Martínez Campos, 30, 3ª
28010 Madrid
Teléfono: 91 580 30 45

Comunidad de Madrid

7. CONTACTO Y ACCESO

Dirección:

Junta Superior de Hacienda.
Paseo del General Martínez Campos, nº 30, 3ª planta.
28010 Madrid.

Horario de Atención al Ciudadano:

Lunes a viernes, de nueve a catorce horas.

Teléfono: 91 580 30 45

Correo electrónico: junta.superior.hacienda@madrid.org

8. CRITERIOS DE CALIDAD

Las Cartas de Servicios de la Comunidad de Madrid informan al ciudadano sobre los servicios prestados por sus unidades administrativas y los niveles de calidad que se comprometen a alcanzar, con el fin de ayudar a los usuarios de esta Administración en el ejercicio de sus derechos.

La presente Carta de Servicios asume como compromisos de calidad en la atención al ciudadano los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa establecidos por la normativa de la Comunidad de Madrid (Decreto 85/2002, de 23 de mayo, BOCM de 5 de junio de 2002).

9. DIFUSIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA CARTA DE SERVICIOS

- Publicación en el BOCM.
- Portal de la Dirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano.
- Página de la Dirección General de Tributos: <https://www.comunidad.madrid/servicios/atencion-contribuyente>



Comunidad de Madrid

10. NORMATIVA REGULADORA

- Artículo 54 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- Reglamento general de desarrollo de la Ley General Tributaria en materia de revisión en vía administrativa, aprobado por Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo.
- Reglamento de Organización y Régimen Jurídico de las reclamaciones económico-administrativas que se susciten en el ámbito de la gestión económico-financiera de la Comunidad de Madrid, aprobado por Decreto 286/1999, de 23 de septiembre (véase la disposición final segunda de la Ley 2/2004, de 31 de mayo, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid).
- Decreto 234/2021, de 10 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.
- Resolución de 12 de enero de 2010, de la Dirección General de Tributos y Gestión y Ordenación del Juego, por la que se habilita al Registro Telemático de la Consejería de Economía y Hacienda para la realización de trámites telemáticos durante la tramitación de diversos procedimientos.

11. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Desde la aprobación de la Carta de Servicios y su publicación en el BOCM comienza la implantación de los compromisos y monitorización de los indicadores que van a servir para hacer su seguimiento y evaluación.



Junta Superior de Hacienda
Consejería de Economía, Hacienda y Empleo

Pº General Martínez Campos, 30, 3ª
28010 Madrid
Teléfono: 91 580 30 45

Comunidad de Madrid

Anualmente la DGTyAC enviará un modelo de Informe que la Unidad debe cumplimentar y, en base a los resultados obtenidos, proceder en su caso, al diseño regular de acciones de mejora.

Al igual que durante el proceso de elaboración, durante el seguimiento la DGTyAC realizará visitas a la Unidad y prestará el apoyo necesario para el seguimiento de indicadores y el diseño de acciones de mejora.

Si de la implantación de medidas de mejora, cambios normativos u organizativos o cualquier otra circunstancia concurrente se derivaran modificaciones en los contenidos de los servicios, mejoras producidas en los procesos, superación de estándares marcados en los compromisos, modificaciones normativas sustanciales que afecten al contenido recogido en la Carta, o cualquier otra que se estime necesaria, en cualquier momento se podrá actualizar el contenido de la Carta de Servicios.