

## CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS

### 1. PRESENTACIÓN

La Dirección General de Tributos, adscrita a la consejería competente en materia de hacienda, es el órgano de la Comunidad de Madrid encargado de gestionar la Administración Tributaria tanto de los tributos cedidos por el Estado, gestionar el cobro en periodo ejecutivo de cualquier ingreso de derecho público, así como de interpretar la normativa tributaria y de colaborar en la gestión recaudatoria en vía ejecutiva de las entidades locales de la Comunidad de Madrid.

De acuerdo con el Decreto 272/2019, de 22 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Función Pública (BOCM nº 253, de 24 de octubre) le corresponden entre otras, las siguientes funciones:

- Información y asistencia a los contribuyentes.
- Revisión y liquidación de las declaraciones tributarias.
- Procedimientos especiales:
  - Devoluciones.
  - Recursos de Reposición.
  - Aplazamientos.
  - Procedimiento Sancionador.
- Mantenimiento del censo de contribuyentes.
- Elaboración de estadísticas tributarias.
- Consultas tributarias.
- Gestión de cobro en periodo ejecutivo, a través del procedimiento de apremio, de los ingresos de derecho público liquidados a favor de la Comunidad de Madrid, (así como de la emisión de certificados de inexistencia de deudas en período

ejecutivo con la Comunidad que se exigen a los ciudadanos, ya sean para poder contratar con las Administraciones públicas o para poder recibir subvenciones u otro tipo de ayudas).

- Inspección de los tributos, lo que supone la comprobación e investigación del adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias, procediéndose en su caso, a la regularización de la situación tributaria del contribuyente mediante la práctica de una o varias liquidaciones.
- Elaboración de valoraciones inmobiliarias con finalidad fiscal en la Comunidad de Madrid.

**MISIÓN:** Gestionar y recaudar los ingresos tributarios, así como recaudar en vía ejecutiva cualquier otro ingreso de derecho público, colaborando en la gestión recaudatoria en vía ejecutiva de las distintas Entidades Locales de la Comunidad y facilitando a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones frente a la Comunidad de Madrid con respeto a sus derechos y garantías, luchando contra el fraude fiscal y contribuyendo a la consecución de los objetivos tanto de las Entidades Locales como de la Comunidad de Madrid.

**VISIÓN:** Alcanzar la eficiencia en la gestión, recaudación, inspección y revisión de los tributos cedidos y en la recaudación ejecutiva del resto de ingresos de derecho público en el ámbito de la Comunidad de Madrid, lo que a su vez redundará en un mejor servicio de atención al ciudadano.

Es por ello que, entre sus objetivos prioritarios, se encuentra la atención personalizada y confidencial al ciudadano. Una información que simplifique los trámites a cumplimentar por el interesado, impulsando, en la medida de lo posible, su realización por vía telemática. De tal forma que, a través de la permanente actualización de los procesos tecnológicos logre convertirse en órgano administrativo ágil y cercano al ciudadano.

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

## 2. LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS Y SUS CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO

La Dirección General de Tributos, proporciona al ciudadano Atención e información sobre sus gestiones tributarias a través de los siguientes canales de comunicación y horarios:

- **S.G. de Gestión Tributaria:**
  - Telefónica de lunes a viernes (no festivos) de 9:00 a 15:30 horas, en el teléfono: 915 809 404
  - Presencial con cita previa solicitada a través de la página: [https://gestion7.madrid.org/CTAC\\_CITA/tributos](https://gestion7.madrid.org/CTAC_CITA/tributos) , o en el teléfono : 915 809 404
  - Telemática: <https://www.comunidad.madrid/servicios/atencion-contribuyente/tributos>
  
- **S.G. de Inspección:**
  - Telefónica: de lunes a viernes (no festivos) de 9:00 a 14:00 horas, en el teléfono: 91 720 60 13
  - Presencial: Lunes a viernes (no festivos) de 9:00 a 14:00 horas pudiendo solicitar cita a través del correo electrónico [inspeccion.hacienda@madrid.org](mailto:inspeccion.hacienda@madrid.org).
  - Telemática: en la página web: <https://www.comunidad.madrid/servicios/atencion-contribuyente/inspeccion-hacienda> y en la dirección de correo electrónico: [inspeccion.hacienda@madrid.org](mailto:inspeccion.hacienda@madrid.org).

- **S.G. de Recaudación:**
  - Telefónica: a través del teléfono 91 580 34 35
  - Presencial: Lunes a viernes (no festivos) de 9:00 a 14:00 horas (pudiendo solicitar cita a través de teléfono o del siguiente enlace [https://gestiona7.madrid.org/CTAC\\_CITA/tributos](https://gestiona7.madrid.org/CTAC_CITA/tributos))
  - Telemática: <https://www.comunidad.madrid/servicios/atencion-contribuyente/recaudacion-ejecutiva>
  
- **S.G. de Valoraciones:**
  - Telefónica de lunes a viernes (no festivos) de 9:00 a 14:00 horas, en los teléfonos:
    - sobre valoraciones previas: 91 420 83 38 y 91 420 83 48
    - sobre consultas de valoración en actuaciones de comprobación: 91 420 83 03
  - Presencial de lunes a viernes (no festivos) de 9:00 a 14:00 horas.
  - Telemática: en la página web: <https://www.comunidad.madrid/servicios/atencion-contribuyente/valoracion-bienes-inmuebles-urbanos-rusticos> y en la dirección de correo electrónico: [subdir.gral.valoraciones@madrid.org](mailto:subdir.gral.valoraciones@madrid.org)



### 3. SERVICIOS PRESTADOS

#### 3.1.- INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Se facilita a los contribuyentes y profesionales información y asistencia relativa a los tributos gestionados por la Comunidad de Madrid: Transmisiones Patrimoniales, Actos jurídicos documentados, Donaciones, Sucesiones, Juego, Patrimonio, a través de cualquiera de los canales especificados anteriormente, en las siguientes materias:

- Elaboración de autoliquidaciones relativas a los tributos gestionados por la Comunidad de Madrid, a solicitud de los interesados, ofreciéndoles la posibilidad de efectuar el pago y presentación telemática de las autoliquidaciones.
- Facilitar información de carácter general sobre los trámites para declaración de los impuestos, plazos de presentación, competencia, medios de pago y tributación de los diferentes hechos imponible.
- Informar a los interesados sobre el estado en que se encuentra la tramitación de los expedientes iniciados por la administración o por los contribuyentes como pueden ser recursos de reposición, devolución de ingresos, aplazamientos, etc.
- Facilitar a los interesados copias de los expedientes en los que sean interesados, practicar notificaciones de los actos administrativos de manera presencial a solicitud del contribuyente.
- Facilitar la presentación telemática de declaraciones a través de la firma de Acuerdos de Colaboración Social con Colegios Asociaciones Profesionales relacionados en su actividad con la gestión tributaria, para que los Colegiados o miembros de los mismos que individualmente se adhieran a los citados convenios o acuerdos, puedan realizar la presentación y pago telemático de autoliquidaciones tributarias de terceras personas. El alta en la Oficina Virtual de los usuarios autorizados se hace través de la cumplimentación del impreso de solicitud de adhesión que se encuentra en el enlace:



<http://www.comunidad.madrid/servicios/atencion-contribuyente>.

- Se facilita la consulta del estado de tramitación en el que se encuentran **las solicitudes telemáticas** relativas a: Declaraciones Tributarias, Recursos de reposición en vía voluntaria, Expedientes de aplazamiento/fraccionamiento del pago de deudas tributarias en período voluntario y Devolución de ingresos.
- Resolución de incidencias técnicas que surgen de la utilización del Programa de Ayuda al Contribuyente y de la Oficina Virtual para la presentación de los tributos a través del teléfono 91 580 94 04 y del correo [oficinavirtual@madrid.org](mailto:oficinavirtual@madrid.org)
- Información sobre **deudas** que puedan tener en vía ejecutiva y de las distintas opciones de que dispone para proceder a la cancelación de la misma, así como de las posibilidades de impugnación de que dispone conforme a la legislación vigente. Así mismo, se les informa de cómo poder obtener un certificado de inexistencia de deudas con la Comunidad de Madrid.
- En el ámbito del **procedimiento inspector**, al inicio de las actuaciones se informa al interesado de la naturaleza y alcance, así como de los derechos y obligaciones en el curso del procedimiento. Asimismo se ha habilitado un correo electrónico [inspección.hacienda@madrid.org](mailto:inspección.hacienda@madrid.org) para trámites relacionados con notificaciones, procedimiento sancionador derivado de un Acta de Inspección y cualesquiera otros posteriores a la firma de un Acta de Inspección. A través del mismo se informa y se programan citas para cualquiera de esos trámites.
- En materia de **valoración inmobiliaria**, se facilita a los ciudadanos, en general, y a los contribuyentes, en particular, información y asesoramiento sobre los valores de bienes inmuebles a los efectos de los tributos gestionados por la Comunidad de Madrid. Igualmente se emiten valoraciones previas inmediatas, cuando no exista valor de referencia, siempre y cuando las características del bien inmueble así lo permitan. Y en caso de no poder hacerlo, se recogen solicitudes de valoración previa que más adelante se remiten al solicitante una vez se haya realizado su estudio y análisis por el personal técnico.



También se facilita información y atención en las siguientes materias :

- En caso de tener **deudas en periodo ejecutivo**, se le informa de la situación de su expediente, de la fase en la que se encuentre, de las distintas vías de cancelación e impugnación y se le aclaran las dudas que tenga respecto del procedimiento en el que se encuentre inmersa la deuda, ya sea en un fraccionamiento, una compensación, una derivación, una afección, en proceso de enajenación forzosa, etc...
- Información tributaria por escrito de aquellas solicitudes de información sobre la normativa estatal reguladora de los tributos cedidos por el Estado cuya gestión le corresponde (Impuestos sobre el Patrimonio, sobre Sucesiones y Donaciones, sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y tributos sobre el Juego –Tasa fiscal sobre los juegos de Suerte, Envite o Azar y Tasa sobre Rifas, Tómbolas, Apuestas y Combinaciones Aleatorias–).  
El seguimiento por los contribuyentes de los criterios expuestos en las contestaciones a solicitudes de información les evita la imposición de sanciones.
- Contestación tributaria a las consultas formuladas por los contribuyentes sobre la aplicación de la normativa autonómica respecto al régimen, la clasificación o la calificación tributaria que en cada caso les corresponda. La contestación a las consultas tributarias es vinculante para los órganos de la Administración tributaria encargados de la aplicación de los tributos en su relación con quien las formule, siempre que se presenten antes de terminar el plazo establecido para el ejercicio de los derechos, la presentación de declaraciones o autoliquidaciones o el cumplimiento de otras obligaciones tributarias y no se refieran a cuestiones relacionadas con el objeto o tramitación de un procedimiento, recurso o reclamación que se hubiere iniciado con anterioridad.

### 3.2.- SERVICIO DE CITA PREVIA:

Permite **reservar día y hora** para ser atendido personalmente en las oficinas o por teléfono para los siguientes servicios:

- Elaboración de autoliquidaciones, pago y presentación telemática de las mismas.
- Presentación de las declaraciones tributarias cuya competencia corresponda a Madrid capital y sus municipios.
- Presentación de escritos en el registro.
- Consulta de expedientes.
- Entrega y recogida de declaraciones para confeccionar autoliquidaciones y efectuar su pago y presentación de manera presencial.

Para solicitar cita para estos servicios se realizará:

- En la oficina liquidadora del Paseo del General Martínez Campos se hará a través del enlace: [https://gestiona7.madrid.org/CTAC\\_CITA/tributos](https://gestiona7.madrid.org/CTAC_CITA/tributos), o en el teléfono el 91 580 94 04 de 9:00 a 15:30
- Para solicitar cita en el resto de Oficinas Liquidadoras, el enlace es el siguiente: <https://www.registradores.org/informacion-al-ciudadano/cita-previa/cita-previa-oficinas-liquidadoras>
- Para solicitar cita sobre Operaciones Societarias, se hará en el Registro Mercantil, el enlace es: <https://www.registradores.org/informacion-al-ciudadano/cita-previa/detalle-sede?codSede=28065&tipoSede=oficina-liquidadora&queryFormMobileApp=false>

En caso de tener deudas en periodo ejecutivo se permite reservar día y hora para ser atendido personalmente en las oficinas o por teléfono para los siguientes servicios:

- Consulta de expedientes (apremios, embargos, aplazamientos, compensaciones, derivaciones, afecciones, subastas).
- Obtención de cartas de pago de deudas en ejecutiva a favor de la Comunidad de Madrid.
- Obtención de certificados de inexistencia de deudas.
- Información sobre recursos interpuestos contra los actos administrativos dictados en la gestión de cobro en vía ejecutiva dictados por la Comunidad de Madrid, suspensiones y tercerías.

La cita puede solicitarse a través del siguiente enlace: [https://gestiona7.madrid.org/CTAC\\_CITA/tributos](https://gestiona7.madrid.org/CTAC_CITA/tributos) o en el teléfono 91 580 34 35 de 9:00 a 14:00.

### **3.3.- SERVICIOS DE AYUDA PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

**1.- PROGRAMA DE AYUDA AL CONTRIBUYENTE Y PRESENTACIÓN TELEMÁTICA:** Se facilita la descarga actualizada del programa de ayuda para la elaboración de autoliquidaciones tributarias cuya competencia corresponde a la Comunidad de Madrid, permitiendo el pago y la presentación de manera telemática, las 24 horas los 7 días de la semana, evitando así acudir presencialmente a las oficinas para efectuar la presentación.

**2.- SERVICIO DE PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES TRIBUTARIAS:** Se reciben todas las declaraciones tributarias de los tributos cuya competencia corresponda a la Comunidad de Madrid, ya sea de Madrid capital o de los distintos municipios de aquella.

**3.- FORMULARIOS:** Elaboración y puesta a disposición de los ciudadanos de los formularios normalizados para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y el ejercicio de derechos reconocidos por la normativa tributaria, pudiendo efectuar la presentación telemática de los mismos.

### **3.4.- FACILIDADES PARA EL PAGO DE DEUDAS:**

**1.-PAGO TELEMÁTICO** de las deudas tributarias que se encuentren en periodo voluntario de pago, así como de cualquier ingreso de derecho público que se encuentre en periodo ejecutivo mediante cargo en cuenta de cualquiera de las entidades financieras colaboradoras de la Comunidad de Madrid o, con tarjeta de crédito/débito.



**2.- FRACCIONAMIENTOS/APLAZAMIENTOS:** A solicitud de los ciudadanos se facilita el pago de deudas mediante la concesión de aplazamientos y fraccionamientos del pago de la deuda tributaria en período voluntario de ingreso y de cualquier ingreso de derecho público en vía ejecutiva, así como la aceptación y liberación de las garantías admitidas.

Sería necesaria la aportación de garantía suficiente únicamente cuando el conjunto de las cantidades adeudadas exceda 30.000 euros.

Para la presentación de la solicitud de deudas tributarias en periodo voluntario, se proporciona en la *página web* “Atención al Contribuyente”, un **modelo** de “*Solicitud de Aplazamiento o Fraccionamiento de deudas tributarias y autoliquidaciones en periodo voluntario*”.

Para la presentación de la solicitud de un aplazamiento o fraccionamiento de una deuda en periodo ejecutivo derivada de cualquier ingreso de derecho público, se proporciona en la *página web* “Atención al Contribuyente” (<https://www.comunidad.madrid/servicios/atencion-contribuyente/recaudacion-ejecutiva> ), un **modelo** de “*Solicitud de Aplazamiento o Fraccionamiento de deudas periodo ejecutivo*”.

### **3.5.-VERIFICACIÓN DE DILIGENCIA:**

Permite comprobar la autenticidad de la diligencia de presentación telemática que podrá llevarse a cabo por los Notarios, Registradores, por los contribuyentes, o por cualquier tercero interesado, mediante la consulta del Código Seguro de Operación que figura incluido en la diligencia.

### **3.6 EMISIÓN DE CERTIFICADOS:**

A solicitud del interesado se emitirán certificados de ingreso, de presentación declaraciones tributarias, autoliquidaciones o datos concretos de las mismas, correspondientes a los tributos gestionados por la Dirección General de Tributos, así como de



los trámites a seguir para obtener un certificado de inexistencia de deudas en periodo ejecutivo con la Comunidad de Madrid a través de los canales habilitados.

### 3.7 PRESENTACIÓN DE RECURSOS Y OTRAS SOLICITUDES DE CARÁCTER TRIBUTARIO:

**1.- RECURSOS DE REPOSICIÓN:** Se facilita a los ciudadanos la presentación de recursos de reposición, previos al económico-administrativo, contra los actos administrativos dictados por la Dirección General de Tributos.

Para la presentación del recurso de una deuda tributaria en periodo voluntario se proporciona en la *página web “atención al contribuyente”*, un **modelo** de “*interposición de recurso de reposición*”, que incluye la posibilidad de aportar garantías para suspender la deuda tributaria.

Para la presentación del recurso contra los actos dictados en el procedimiento de recaudación en periodo ejecutivo se proporciona en la *página web “atención al contribuyente”*, **diversos modelos** de “*interposición de recurso de reposición*” según la fase en la que se encuentren y un **modelo** de “*solicitud de suspensión*” (<https://www.comunidad.madrid/servicios/atencion-contribuyente/recaudacion-ejecutiva>).

**2.- PRÓRROGAS:** Se facilita la presentación telemática y presencial de la prórroga del plazo de presentación del Impuesto sobre Sucesiones, consistente en una ampliación del plazo inicial de otros seis meses.

**3.- TASACIÓN PERICIAL CONTRADICTORIA:** Se proporciona al contribuyente la posibilidad de solicitar el procedimiento de tasación pericial contradictoria, o la reserva del derecho.



Es un derecho que el contribuyente puede ejercer cuando no esté de acuerdo con el valor comprobado por la Administración de los bienes y derechos que se adquieran, ya sea por compra, por donación o herencia.

La solicitud o reserva en plazo, para promover la tasación pericial contradictoria determinará la suspensión del ingreso de la deuda tributaria en vía administrativa y económico-administrativa sin necesidad de aportar garantía alguna, exclusivamente cuando haya existido comprobación de valores por parte de la Administración.

Para la presentación de este procedimiento se proporciona en la *página web “atención al contribuyente”*, un **modelo** de “*interposición de recurso de reposición*”, que incluye la posibilidad de solicitarlo.

**4.- DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS:** Hacer efectivo el derecho a obtener las devoluciones de ingresos que le corresponda al ciudadano en su caso.

Para la presentación de la solicitud, se proporciona en la *página web “atención al contribuyente”*, **dos modelos** de “*Solicitud de Devolución de ingresos indebidos*”, uno para los ingresos realizados en período voluntario y otro para los realizados en período ejecutivo (<https://www.comunidad.madrid/servicios/atencion-contribuyente/recaudacion-ejecutiva>).

**5.- COSTES DE AVAL:** Se procederá al reembolso de costes de los avales y otras garantías aportadas para suspender la ejecución de las deudas tributarias, o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda tributaria que le corresponda.

Para la presentación de la solicitud, se proporciona en la *página web “atención al contribuyente”*, un **modelo** de “*Solicitud de reembolso del coste de las garantías aportadas para suspender la ejecución de deudas tributarias o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda tributaria*”.

**6.- DOBLE IMPOSICIÓN: IVA (Impuesto sobre el Valor Añadido) y TPO (Transmisiones Patrimoniales Onerosas):** Se realizarán las actuaciones oportunas con la AEAT con objeto de evitar a los contribuyentes la doble imposición IVA-TPO en un mismo hecho imponible.

Dicha solicitud se podrá realizar a través del modelo “Solicitud de suspensión sin garantía por concurrencia de impuestos incompatibles”, creado al efecto en la página web “atención al contribuyente”.

#### 4. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN:

<b>COMPROMISO 1</b>			
<b>Atender las llamadas telefónicas en un tiempo medio de espera inferior a 5 minutos.</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo medio de espera de 5 minutos.	100%	Anual	Aplicación que gestiona las llamadas telefónicas



<b>COMPROMISO 2</b>			
<b>Mantener por debajo del 1% las quejas sobre el funcionamiento de los servicios en relación con el número de personas atendidas.</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>
Porcentaje de quejas recibidas sobre el funcionamiento de los servicios en relación con el número de personas atendidas.	≤1%	Anual	Aplicación SUQUE y QUENDA

<b>COMPROMISO 3</b>			
<b>Resolver las solicitudes de aplazamientos o fraccionamientos en periodo voluntario en el plazo de 1 mes en el caso de deudas inferiores a 30.000 euros y de 5 meses en el caso de deudas superiores a 30.000 euros.</b>			
<b>El plazo se inicia desde la fecha de entrada de la solicitud en la Unidad.</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>
Porcentaje de solicitudes de aplazamientos o fraccionamientos de deudas inferiores a 30.000 euros resueltas en 1 mes.	100%	Anual	GIAP



Porcentaje de solicitudes de aplazamientos o fraccionamientos de deudas superiores a 30.000 euros resueltas en 5 meses.	100%	Anual	GIAP
---	------	-------	------

#### COMPROMISO 4

**Resolver las solicitudes de aplazamientos o fraccionamientos en vía ejecutiva en 3 meses en el caso de deudas inferiores a 30.000 euros y de 5 meses en el caso de deudas superiores a 30.000 euros.**

**El plazo se inicia desde la fecha de entrada de la solicitud en la S.G. de Recaudación.**

Indicador	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de deudas inferiores a 30.000€ en período ejecutivo resueltas en 3 meses.	100%	Anual	AREA para deudas en ejecutiva
Porcentaje de solicitudes de deudas superiores a 30.000€ en período ejecutivo resueltas en 5 meses.	100%	Anual	AREA para deudas en ejecutiva



<b>COMPROMISO 5</b>			
<b>Emitir el certificado de inexistencia de deudas en un plazo máximo de 4 días desde la presentación de peticiones cumplimentadas correctamente.</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>
Porcentaje de certificados emitidos en plazo igual o inferior a 4 días desde la presentación de peticiones cumplimentadas correctamente en relación con el total de solicitudes.	100%	Anual	Base de datos en excell

<b>COMPROMISO 6</b>			
<b>Resolver las solicitudes de reembolso de coste de garantías en un plazo inferior a seis meses</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>
Porcentaje de reembolsos tramitados en plazo inferior a seis meses, en relación con las solicitudes presentadas	90%	Anual	DEIN Base de datos



<b>COMPROMISO 7</b>			
<b>Resolver y enviar al interesado la valoración previa no inmediata en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la entrada de la solicitud.</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>
Tiempo medio de tramitación del total de solicitudes de valoraciones previas no inmediatas inferior al compromiso adquirido.	< 10 días hábiles	Anual	BITA

#### **5. MEDIDA DE SUBSANACIÓN:**

En caso de incumplimiento de los compromisos de esta carta, la o el responsable de la Unidad Directora 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.

#### **6. PARTICIPACIÓN CIUDADANA:**

Los ciudadanos pueden dirigir sus opiniones o hacer otras aportaciones a través del sistema de quejas y sugerencias.



Comunidad  
de Madrid

La dirección web de la Dirección General de Tributos es <https://www.comunidad.madrid/servicios/atencion-contribuyente>

## 7. 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](http://www.comunidad.madrid) en el siguiente enlace: <http://www.comunidad.madrid/servicios/informacion-atencion-ciudadano/sugerencias-quejas-gradecimientos>
- 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](http://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.



Comunidad  
de Madrid

## 8. CONTACTO Y ACCESO

### **S. G de Gestión Tributaria**

Paseo del General Martínez Campos, 30.  
28010 MADRID

Atención al ciudadano:

- Telefónica de lunes a viernes (no festivos) de 9:00 a 15:30 horas, en el teléfono: 915 809 404
- Presencial con cita previa solicitada a través de la página: [https://gestiona7.madrid.org/CTAC\\_CITA/tributos](https://gestiona7.madrid.org/CTAC_CITA/tributos) o en el teléfono 915 809 404

### **S.G. de Recaudación**

Calle Rafael Calvo, 9  
28010 Madrid.

Atención al Ciudadano:

Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas (pudiendo solicitar cita a través de teléfono o del enlace abajo indicado).

Teléfono: 91 580 34 35

A través del siguiente enlace: [https://gestiona7.madrid.org/CTAC\\_CITA/tributos](https://gestiona7.madrid.org/CTAC_CITA/tributos)

### **S.G. de Inspección**

Calle Luchana 23, 2ª planta  
28010 Madrid.



**Comunidad  
de Madrid**

Atención al Ciudadano:

Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas (previa cita solicitada a través del correo electrónico abajo indicado).

Teléfono: 91 720 60 13

Correo electrónico: [inspección.hacienda@madrid.org](mailto:inspección.hacienda@madrid.org)

### **S. G. de Valoraciones**

Paseo General Martínez Campos, 30

28010 MADRID

Atención al ciudadano:

- Telefónica de lunes a viernes (no festivos) de 9:00 a 14:00 horas, en los teléfonos:
  - 91.420.83.38 – 91.420.83.48 para valoraciones previas
  - 91.420.83.03 para valoraciones de comprobación
- Presencial de lunes a viernes (no festivos) de 9:00 a 14:00 horas.
- Por correo electrónico: [subdir.gral.valoraciones@madrid.org](mailto:subdir.gral.valoraciones@madrid.org)

### **S.G. de Planificación, Ordenación y Coordinación**

Paseo del General Martínez Campos, 30.

Teléfono 914208446



## 9. 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).

## 10. DIFUSIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA CARTA DE SERVICIOS

Publicación en el BOCM.

Portal de Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano.

Página de la Dirección General de Tributos: <https://www.comunidad.madrid/servicios/atencion-contribuyente>

## 11. NORMATIVA REGULADORA

### NORMATIVA GENERAL

- 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 29/2010, de 16 julio, del Régimen de cesión de tributos del Estado a la Comunidad de Madrid y fijación del alcance y condiciones de dicha cesión.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento 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.
- Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión en inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.
- Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid.
- Decreto Legislativo 1/2002, de 24 de octubre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 286/1999, de 23 de septiembre, por el que se aprueba el 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.

## **NORMATIVA DE LOS IMPUESTOS GESTIONADOS POR LA COMUNIDAD DE MADRID**

- Decreto Legislativo 1/2010, de 21 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el texto Refundido de las Disposiciones Legales de la Comunidad de Madrid en materia de tributos cedidos por el Estado.
  
- IMPUESTO SOBRE TRANSMISIONES PATRIMONIALES Y ACTOS JURIDICOS DOCUMENTADOS:
  - o 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.
  - o Real Decreto 828/1995, de 29 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
  
- IMPUESTO SOBRE SUCESIONES Y DONACIONES:
  - o Ley 29/1987, de 18 de diciembre, del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
  - o Real Decreto 1629/1991, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
  
- IMPUESTO SOBRE EL PATRIMONIO:
  - o Ley 19/1991, de 6 de junio, del Impuesto sobre el Patrimonio.
  - o 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 para la aplicación de las exenciones correspondientes en el Impuesto sobre el Patrimonio.
  
- TRIBUTACIÓN SOBRE EL JUEGO:
  - 1. TASA FISCAL QUE GRAVA LOS JUEGOS DE SUERTE, ENVITE O AZAR: RD Ley 16/1977, de 25 de febrero, por el que se aprueban aspectos penales, administrativos y fiscales de juegos y apuestas.

2. TASA FISCAL SOBRE RIFAS, TÓMBOLAS, APUESTAS Y COMBINACIONES ALEATORIAS: Decreto 3059/66, de 1 de diciembre, que aprueba el Texto Refundido de Tasas Fiscales.

## 12. 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.

Anualmente la DGTGAyAC 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 DGTGAyAC 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.