

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

#### Consejería de Economía y Hacienda

**10836 Resolución de 16 de septiembre de 2005, de la Secretaría Autonómica de Administración Pública, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección General de Tributos.**

Visto el expediente instruido en orden a la aprobación de la Carta de Servicios presentada por la Dirección General de Tributos, con fecha 25 de noviembre de 2004.

Vistos los informes inicial y definitivo emitidos por la Inspección General con fecha 21 de abril de 2005 y 1 de junio de 2005, respectivamente, ratificados por el de la autoridad competente en materia de calidad de los servicios en escrito de fecha 2 de junio de 2005.

Examinados los artículos 6.º, 11.º y 12.º de Orden de la Consejería de Hacienda de 6 de marzo de 2003, por la que se dictan instrucciones en relación con la implantación de las Cartas de Servicio en la Administración Pública de la Región de Murcia,

#### Resuelvo

**Primero.-** Aprobar la Carta de Servicios presentada por la Dirección General de Tributos y ordenar su inscripción en el Registro correspondiente con el número CS/A/3-09.05.

**Segundo.-** Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia de la Carta de Servicios de la Dirección General de Tributos que a continuación se transcribe, así como que por la citada Dirección General se implanten cuantas medidas sean precisas para divulgar esta Carta, y asegurar su difusión en los sistemas y canales de carácter corporativo que se estimen más eficaces, y en todo caso en las correspondientes páginas WEB de la Administración Regional a fin de garantizar su conocimiento por todos los usuarios.

#### Carta de Servicios de la Dirección General de Tributos

##### 1.- Identificación y título.

La Dirección General de Tributos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia realiza un esfuerzo permanente por ofrecer a todos los ciudadanos un amplio conjunto de servicios y facilitar a los obligados tributarios el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y garantizar el ejercicio de los derechos que les asisten.

Esta Carta de Servicios nace con el propósito de informar a los contribuyentes sobre las prestaciones que la Dirección General de Tributos pone a su disposición, reflejando el compromiso continuado de este Centro Directivo en alcanzar mayores niveles de calidad, transparencia y participación en todas sus

actuaciones y procedimientos tributarios. A estos efectos, el responsable del Centro Directivo asume como prioridad en la gestión el seguimiento de los compromisos adquiridos en esta carta.

##### 2.- Datos de carácter general.

2.1.- Datos identificativos y fines del órgano.

###### \* Identificación

La Dirección General de Tributos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, dependiente de la Consejería de Hacienda, es el Centro Directivo encargado de la ejecución de la política regional en materia tributaria y de juego.

Para llevar a cabo estas funciones, la Dirección General se estructura en seis unidades administrativas:

1. Servicio de Coordinación y Planificación Tributaria.
2. Servicio de Gestión Tributaria.
3. Servicio de Inspección y Valoración Tributaria.
4. Servicio Tributario Territorial de Cartagena.
5. Servicio de Gestión y Tributación del Juego.
6. Servicio Jurídico Tributario.

Las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario ejercerán con carácter periférico las funciones de gestión y liquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados e Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, bajo la dependencia funcional de la Dirección General.

###### \* Fines de la Dirección General de Tributos.

La Dirección General de Tributos, tiene como misión prestar información y realizar la gestión, liquidación, recaudación, revisión e inspección de los tributos cuya gestión tiene encomendada y que son los siguientes: Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, Impuesto del Patrimonio, Juego, Impuesto Regional sobre los premios del Bingo, Tasas y precios Públicos, así como, la aplicación del régimen de autorizaciones en materia de casinos, juegos y apuestas en sus distintas modalidades.

2.2.- Catálogo de servicios prestados por la Dirección General

La Dirección General de Tributos presta los siguientes servicios:

2.2.a) Servicio de información.

2.2.a.1) Información presencial:

a) Informar sobre los motivos legales de impugnación de una liquidación y/o comprobación de valor, motivos y formas de suspender una deuda, aplazamiento y fraccionamiento de la misma.

b) Informar a los interesados sobre el estado de tramitación de su expediente.

2.2.a.2) Información presencial y telefónica:

a) Información, asistencia y orientación general sobre nuestros servicios, oficinas y organización.

b) Informar sobre toda la documentación requerida para la presentación de los distintos documentos relativos a Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, Sucesiones y Donaciones, compra y venta de vehículos usados, aplazamientos y fraccionamientos, devolución de ingresos indebidos, recursos y tasación pericial contradictoria.

2.2.a.3) Información presencial, telefónica y telemática:

a) Información Tributaria en materia de transmisiones patrimoniales, actos jurídicos documentados, operaciones societarias, sucesiones y donaciones en la Oficina de Atención al Contribuyente.

2.2.b) Servicio de ayuda para el cumplimiento de obligaciones tributarias.

a) Establecimiento de un sistema de cita previa a través de la página web de la Dirección General para la cumplimentación y/o presentación en la Oficina de Atención al Contribuyente de las declaraciones de tributos cedidos.

b) Ayudar y cumplimentar de forma presencial la autoliquidación de los distintos tributos, así como el modelo relativo a la transmisión de vehículos usados.

c) Recibir las autoliquidaciones y documentación complementaria de los distintos tributos.

d) Establecer en la oficina de Atención al Contribuyente, puestos de recepción específica de declaraciones para grandes presentadores (gestorías, notarías, profesionales...).

e) Existencia de formularios y modelos normalizados de utilización voluntaria, a disposición de los interesados en el registro de la Consejería, en la Oficina de Atención al Contribuyente, en las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario y en el Portal Tributario, para la solicitud de prórroga de plazo en el Impuesto de Sucesiones, devolución de la tasa de prevaloración, carnet profesional para juego, programa de ayuda al contribuyente (PACO), solicitud de código de referencia especial, aplazamientos y fraccionamientos, así como, para la acreditación de cambio de domicilio.

f) Facilitar de forma presencial el valor, a efectos fiscales, de los bienes inmuebles radicados en el territorio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y de vehículos y embarcaciones.

g) Descarga a través del Portal Tributario del programa de valoraciones de los bienes inmuebles radicados en el territorio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y de vehículos y embarcaciones, y del cálculo on-line de los mismos.

h) Participar en colaboración con la Agencia Estatal de la Administración tributaria (AEAT) en la campaña de confección de autoliquidaciones del Impuesto

Sobre la Renta de las Personas Físicas y del Patrimonio, en el periodo comprendido entre uno de mayo y treinta de junio.

i) A través del Portal Tributario, mediante la descarga del programa de ayuda al contribuyente (PACO) para grandes presentadores, gestorías se permite la confección de autoliquidaciones.

j) Posibilidad de solicitar por vía telemática la devolución de un ingreso indebido, aplazamientos o fraccionamientos, interposición de un recurso de reposición o un procedimiento de error material o de hecho.

k) La Dirección General pone a disposición de los ciudadanos a través de su página web los modelos tributarios a modo divulgativo, así como, los códigos de hechos imponible y tabla de codificación de beneficios fiscales para cumplimentar el modelo de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y Sucesiones y Donaciones y las tarifas estatales aplicables en el impuesto de sucesiones y donaciones.

2.2.c) Servicio de tramitación.

a) Gestión, liquidación, inspección, recaudación en periodo voluntario en materia de tributos cedidos y tributos propios.

b) Dirección, inspección, control y supervisión de la actividad de los Registradores de la Propiedad que ejerzan, por delegación de la Comunidad, las funciones de gestión y liquidación de tributos cedidos.

c) En materia de recaudación, es el órgano de recaudación en periodo voluntario de todos los ingresos de derecho público que integran el haber de la Hacienda Regional.

d) Resolución de los expedientes de fraude de ley.

e) Resolver los expedientes por infracciones tributarias simples, así como, por infracciones tributarias graves que le correspondan e imponer las sanciones correspondientes.

f) Resolver los expedientes por infracciones en materia de juego y apuestas e imponer las sanciones correspondientes.

g) Acordar los aplazamientos y fraccionamientos de las deudas liquidadas por la Dirección General.

h) Dictar los actos de liquidación en Actas incoadas por el Inspector Jefe.

i) Resolver recursos y expedientes de devolución de ingresos indebidos.

j) Reconocer el derecho al reembolso del coste de las garantías prestadas para suspender la ejecución de deudas tributarias recaudadas por órganos de la Dirección General.

k) Resolver los expedientes para la autorización de establecimientos, aparatos de juego y personal para el ejercicio de la actividad de juegos de casinos, bingos, máquinas recreativas, rifas, tómbolas y combinaciones aleatorias.

#### 2.2.d) Facilidades de pago.

El pago de las deudas podrá realizarse a través de los Bancos y Cajas de Ahorro que prestan el servicio de colaboración en la gestión recaudatoria y a través de internet en el Portal Tributario mediante el servicio de banca electrónica.

#### 2.3.- Derechos de los ciudadanos.

En su relación con la Administración Tributaria el ciudadano cuenta con un conjunto amplio de derechos reconocidos expresamente en la normativa vigente, concretamente en el artículo 34 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

a) Derecho a ser informado y asistido por la Administración Tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

b) Derecho a obtener las devoluciones de ingresos que procedan con abono del interés de demora sin necesidad de presentar solicitud al efecto.

c) Derecho al reembolso del coste de los avales y otras garantías aportadas para suspender la ejecución de una deuda tributaria cuando esta sea declarada total o parcialmente improcedente por sentencia o resolución administrativa firme, con abono del interés legal sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto.

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 los procedimientos de gestión tributaria en los que tenga la condición de interesado.

f) Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones por el presentadas, así como, a obtener copia sellada de los documentos por él presentados.

g) Derecho a no aportar aquellos documentos ya presentados y que se encuentra en poder de la administración actuante, siempre que indique el día y el procedimiento en el que los presentó.

h) Derecho 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 tengan encomendada, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros.

i) Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración.

j) Derecho a que las actuaciones de la Administración tributaria se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa.

k) Derecho a formular alegaciones, aportar documentos y a ser oído en el trámite de audiencia con carácter previo a la propuesta de resolución del expediente.

l) Derecho a ser informado de los valores de los bienes inmuebles que vayan a ser objeto de adquisición o transmisión.

m) Derecho a ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones.

n) Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.

o) Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria.

p) Derecho a obtener copia a su costa de los documentos que integren el expediente administrativo.

#### 3.- Datos de carácter legal.

##### - Normas generales:

a) Constitución Española de 27 de diciembre de 1978. Artículos 9, 31, 40, 103, 133, 149.1.18, 156, 157, 158.1 (BOE núm. 311, de 29 de diciembre de 1978).

b) Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, de Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia. Artículos 9, 40, 43, 44, 45, Disposición Transitoria Primera punto uno (BOE núm. 146, de 19 de junio de 1982 y BORM de 18 de junio de 1982).

c) Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia. (BORM 30 de diciembre de 2004).

d) Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. (BORM 30 de diciembre de 2004).

##### - Procedimientos tributarios:

a) Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (BOE núm. 302, de 18 de diciembre de 2003).

b) Ley Orgánica 8/1980, de 22 de septiembre, de Financiación de las Comunidades Autónomas (BOE núm. 236, de 1 de octubre de 1980).

c) Ley Orgánica 7/2001, de 27 de diciembre de modificación de la Ley Orgánica 8/1980, de 22 de septiembre, de Financiación de las Comunidades Autónomas (BOE núm. 313, de 31 de diciembre de 2001).

d) Ley 21/2001, de 27 de diciembre, por la que se regulan las Medidas Fiscales y Administrativas del nuevo Sistema de Financiación de las Comunidades Autónomas (BOE núm. 313, de 31 de diciembre de 2001).

e) Ley 23/2002, de 1 de julio, de régimen de Cesión de tributos del Estado a la Comunidad Autónoma de Murcia y de fijación del alcance y condiciones de dicha cesión (BOE núm. 157 de 2 de julio de 2002).

f) Real Decreto 2063/2004 de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento Sancionador Tributario (BOE de 28 de octubre de 2004).

g) Real Decreto 939/1986, de 25 de abril, por el que se aprueba el Reglamento General de Inspección de los Tributos, hasta la entrada en vigor de las distintas normas reglamentarias que se dicten en desarrollo de la Ley 58/2003 General Tributaria y no se oponga a la

misma, excepto los artículos 63 bis, 63 ter, 63 quater y 66 derogados expresamente por el RD 2063/2004 (BOE núm. 115, de 14 de mayo de 1986).

h) Real Decreto 1684/1990, de 20 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación, hasta la entrada en vigor de las distintas normas reglamentarias que se dicten en desarrollo de la Ley 58/2003 General Tributaria y no se oponga a la misma (BOE núm. 3, de 3 de enero de 1991).

i) Real Decreto 1163/1990, de 21 de septiembre, por el que se regula el procedimiento de Devolución de Ingresos Indebidos de naturaleza tributaria, hasta la entrada en vigor de las distintas normas reglamentarias que se dicten en desarrollo de la Ley 58/2003 General Tributaria y no se oponga a la misma (BOE núm. 230, de 25 de septiembre de 1990).

j) Real Decreto 2244/1979, de 7 de septiembre, por el que se reglamenta el recurso de reposición previo al económico administrativo, hasta la entrada en vigor de las distintas normas reglamentarias que se dicten en desarrollo de la Ley 58/2003 General Tributaria y no se oponga a la misma (BOE núm. 235, de 1 de octubre de 1979).

k) Real decreto 391/1996, de 1 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Procedimiento en las Reclamaciones Económico Administrativas, hasta la entrada en vigor de las distintas normas reglamentarias que se dicten en desarrollo de la Ley 58/2003 General Tributaria y no se oponga a la misma (BOE núm. 72, de 23 de marzo de 1996).

l) Real Decreto 136/2000, de 4 de febrero, que desarrolla parcialmente la Ley 1/1998, de 26 de febrero, de Derechos y Garantías de los contribuyentes, en lo relativo al Reembolso de Costes de las Garantías prestadas para suspender la ejecución de las deudas tributarias y al régimen de actuaciones de la inspección y adapta a las previsiones de dicha ley el procedimiento para la realización de devoluciones de ingresos indebidos de naturaleza tributaria, hasta la entrada en vigor de las distintas normas reglamentarias que se dicten en desarrollo de la Ley 58/2003 General Tributaria y no se oponga a la misma (BOE núm. 40, de 16 de febrero de 2000).

#### **- Normativa de tributos cedidos a las Comunidades Autónomas:**

##### **Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados:**

a) Real Decreto legislativo 1/1993, de 24 de septiembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (BOE núm. 251, de 20 de octubre de 1993).

b) Real Decreto 828/1995, de 29 de mayo, por el que se aprueba el reglamento del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (BOE núm. 148, de 22 de junio de 1995).

c) Orden del Ministerio de Hacienda 3561/2003, de 15 de diciembre, por la que se aprueban los precios medios de venta aplicables en la gestión del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones e Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte (BOE núm. 305, de 22 de diciembre de 2003).

##### **Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones:**

a) Ley 29/1987, de 18 de diciembre, sobre el Impuesto de Sucesiones y Donaciones (BOE núm. 303, de 19 de diciembre de 1987).

b) Real Decreto 1629/1991, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto de Sucesiones y Donaciones (BOE núm. 275, de 16 de noviembre de 1991).

##### **Impuesto sobre el patrimonio:**

a) Ley 19/1991, de 6 de junio, del Impuesto sobre el Patrimonio (BOE núm. 136, de 7 de junio de 1991).

##### **Tributos sobre el juego:**

a) 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.

b) 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.

c) Decreto 3059/1966, de 1 de diciembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de Tasas Fiscales (artículos 36 a 41 y disposición final segunda)

#### **- Normativa tributaria de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia:**

a) Decreto Legislativo 1/1999, de 2 de diciembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Hacienda de la Región de Murcia (BORM 1 de marzo de 2000).

##### **Normativa de Tasas:**

a) Decreto Legislativo 1/2004, de 9 de julio por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Tasas, Precios Públicos y Contribuciones Especiales (BORM de 27 de diciembre de 2004)

b) Orden de 20 de enero de 2005, de la Consejería de Hacienda, por la que se publican las tarifas de las Tasas y Precios Públicos aplicables en el 2005 (BORM 3 de febrero de 2005).

##### **Normativa propia sobre tributos cedidos:**

a) Ley 13/1997, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, Presupuestarias y Administrativas (BORM de 30 de diciembre de 1997).

b) Ley 11/1998, de 28 de diciembre, de Medidas Financieras, Administrativas y de Función Pública en General (BORM de 31 de diciembre de 1998).

c) Ley 9/1999, de 27 de diciembre, de Medidas Tributarias y de modificación de diversas Leyes Regionales en materia de Tasas, Puertos, Educación, Juego y Apuestas y Construcción y Explotación de Infraestructuras (BORM de 31 de diciembre de 1999).

d) Ley 7/2000, de 29 de diciembre, de Medidas Tributarias y en materia de Juego, Apuestas y Función Pública (BORM de 30 de diciembre de 2000).

b) Ley 7/2001, de 20 de diciembre de Medidas Fiscales en materia Tributos Cedidos y Tasas Regionales (BORM de 31 de diciembre de 2001).

c) Ley 15/2002, de 23 de diciembre, de Medidas Tributarias en materia de Tributos Cedidos y Tasas Regionales (BORM de 31 de diciembre de 2002).

d) Ley 8/2004, de 28 de diciembre, de Medidas Administrativas, Tributarias, de Tasas y de Función Pública (BORM de 30 de diciembre de 2004).

e) Ley 4/2003, de 10 de abril, de Regulación de los tipos aplicables en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados a las viviendas acogidas al Plan de Vivienda Joven de la Región de Murcia (BORM de 2 de mayo de 2003).

f) Ley 8/2003, de 21 de noviembre, de establecimiento de una deducción autonómica en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones para adquisiciones «mortis causa» por descendientes y adoptados menores de 21 años (BORM de 10 de diciembre de 2003).

#### **Normativa sobre Precios Medios de Mercado:**

a) Orden de 9 de diciembre de 1999 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se aprueban los Precios Medios en el Mercado de determinados Inmuebles Urbanos y Rústicos radicados en la Región de Murcia para el año 2000 (Suplemento núm. 5, BORM 29 de diciembre de 1999).

b) Orden de 23 de noviembre de 2000 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se aprueban los Precios Medios en el Mercado de determinados Inmuebles Urbanos y Rústicos radicados en la Región de Murcia para el año 2001 (Suplemento núm. 3, BORM 15 de diciembre de 2000).

c) Orden de 15 de noviembre de 2001 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se aprueban los Precios Medios en el Mercado de determinados Inmuebles Urbanos y Rústicos radicados en la Región de Murcia para el año 2002 (BORM 26 de diciembre de 2001).

d) Orden de 19 de diciembre de 2002 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se aprueban los Precios Medios en el Mercado de determinados Inmuebles Urbanos y Rústicos radicados en la Región de Murcia para el año 2003 (Suplemento núm. 7, BORM 31 de diciembre de 2002).

e) Orden de 19 de diciembre de 2003 de la Consejería de Hacienda, por la que se aprueban los Precios Medios en el Mercado de determinados

Inmuebles Urbanos y Rústicos radicados en la Región de Murcia para el año 2004 (Suplemento núm. 10, BORM 30 de diciembre de 2003).

f) Orden de 9 de diciembre de 2004 de la Consejería de Hacienda por la que se aprueban los Precios Medios en el Mercado de determinados Inmuebles Urbanos y Rústicos radicados en la Región de Murcia para el año 2005 (Suplemento núm. 10, BORM 24 de diciembre de 2004).

g) Resolución de 20 de enero de 2005, de la Dirección General de Tributos, por la que se hace público el método técnico de obtención de los precios medios de mercado aplicables a determinados bienes urbanos y rústicos radicados en la Región de Murcia (BORM de 26 de abril de 2005).

#### **Normas de Gestión:**

a) Orden de 27 de noviembre de 2003, de la Consejería de Hacienda por la que se aprueba el modelo informatizado «N01. Índices notariales, declaración informativa a efectos tributarios», y se dictan instrucciones para su gestión y presentación (BORM 17 de diciembre de 2003).

b) Orden de 23 de julio de 2004, de la Consejería de Hacienda, sobre depósito de honorarios de perito tercero en la Caja de Depósitos de la Comunidad Autónoma de la región de Murcia (BORM de 13 de agosto de 2004).

c) Orden de 12 de noviembre de 2001, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se modifica la estructura del Número Único Identificativo de cualquier Derecho Económico reconocido a favor de la Hacienda Pública Regional (BORM nº 275 de 27 de noviembre de 2001).

d) Orden de 16 de diciembre de 1998, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se aprueban los Modelos de Declaración – liquidación 601, 605 y 609 en el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos jurídicos Documentados (BORM de 31 de diciembre de 1998).

e) Orden de 20 de junio de 2003, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se aprueba, en desarrollo del «Proyecto Nueva Empresa», el modelo 609 NE de declaración – liquidación del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, modalidad de Operaciones Societarias Sociedad Limitada Nueva Empresa, y se establece el procedimiento para su pago y presentación telemática (BORM de 7 de julio de 2003).

f) Orden de 21 de diciembre de 1998, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se regula el Régimen de Funcionamiento de las Entidades de Depósito que colaboran en la Recaudación (BORM de 23 de enero de 1999).

g) Orden de 3 de diciembre de 2002, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se

establece el carácter de justificante de pago a los documentos emitidos por las Entidades de Depósito para los ingresos realizados por Vía Telemática (BORM de 17 de diciembre de 2002).

h) Orden de 9 de mayo de 2003, de la Consejería de Hacienda, por la que se regula el procedimiento general para el pago y presentación telemática de declaraciones (BORM de 24 de mayo de 2003).

#### **Normativa sobre el juego:**

a) Ley 12/1984, de 27 de diciembre, de Imposición sobre juegos de Suerte, Envite o Azar (BORM de 28 de diciembre de 1984).

b) Decreto 18/1985, de 28 de febrero, por el que se establece el Reglamento de la Ley 27 de diciembre de 1984, de Imposición sobre Juegos de Suerte, Envite o Azar (BORM de 6 de marzo de 1985).

c) Ley 2/1995, de Presidencia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, Ley Regional del Juego (BORM de 12 de abril de 1995).

d) Decreto 28/1996, de 29 de mayo, por el que se aprueba el Catálogo de Juegos y Apuestas de la Región de Murcia (BORM de 11 de junio de 1996).

e) Decreto 63/1997, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Juego del Bingo de la Región de Murcia y se modifica el Catálogo de Juegos y Apuestas de la Región de Murcia.

f) Decreto 13/1999, de 18 de marzo, por el que se modifica el Catálogo de Juegos y Apuestas de la Región de Murcia y el Reglamento del Juego del Bingo de la Región de Murcia.

g) Decreto 139/2000, de 22 de diciembre, por el que se modifica el Catálogo de Juegos y Apuestas de la Región de Murcia y el reglamento del Juego del Bingo de la Región de Murcia.

h) Decreto 171/2003, de 7 de noviembre, por el que se modifica el Catálogo de Juegos y Apuestas y el Reglamento del Juego del Bingo, ambos de la Región de Murcia (BORM de 18 de noviembre de 2003).

i) Decreto 61/2001, de 31 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Máquinas recreativas y de Azar de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se modifica el Catálogo de Juegos y Apuestas de la Región de Murcia (BORM de 7 de septiembre de 2001).

j) Decreto 26/1996, de 29 de mayo por el que aprueba el Reglamento de Casinos de Juego de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BORM de 11 de junio de 1996).

k) Decreto 13/2000, de 9 de marzo, por el que se modifica el Reglamento de Casinos de Juego de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BORM de 21 de marzo de 2000).

l) Decreto 27/1996, de 29 de mayo, por el que se regula la Composición y Funcionamiento de la Comisión de Juegos y Apuestas de la Región de Murcia (BORM de 11 de junio de 1996).

m) Orden de 11 de julio de 1994, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, por la que se dá publicidad al Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Justicia e Interior y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en materia de Juego.

n) Orden de 18 de diciembre de 1997, de la Consejería de Hacienda por la que se habilitan algunas modalidades registrales en el Registro General del Juego de la Región de Murcia (BORM de 29 de diciembre de 1997).

o) Resolución de 21 de diciembre de 2000, de la Dirección General de Tributos, por la que se designa como Centro de Pruebas y Ensayos de Máquinas Recreativas y de Azar al Servicio de Apoyo de Investigación Tecnológica (sait) de la Universidad Politécnica de Cartagena.

p) Resolución de 1 de diciembre de 2003, de la Dirección General de Tributos para la homologación y autorización de explotación de las máquinas recreativas de tipo B con premio en especie (BORM de 19 de diciembre de 2003).

#### **Resoluciones e instrucciones:**

a) Resolución de 10 de enero de 2005, de la Dirección General de Tributos, por la que se establece la publicación de los criterios que informan el Plan de Control Tributario para el año 2005 (BORM de 7 de marzo de 2005).

b) Instrucción 2/1999 de la Dirección General de Tributos relativa a la forma de acreditar la representación de los contribuyentes ante esta Administración Tributaria.

c) Instrucción n.º 1 de 2001, de la Dirección General de Tributos por la que se fijan los criterios para la concesión o de negación de los aplazamientos o fraccionamientos.

d) Instrucción n.º 1 de 2003, de la Dirección General de Tributos, relativa al cumplimiento de la obligación de aportar el justificante del alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas a partir de 1 de enero de 2003, a efectos de autorizaciones de juego.

e) Instrucción n.º 2 de 2003, de 21 de enero de la Dirección General de Tributos sobre Regulación del Código de Referencia Especial (CRE).

f) Instrucción n.º 4 de 2004, de la Dirección General de Tributos, por la que se fijan los criterios de aplicación por las oficinas gestoras y liquidadoras del régimen obligatorio de autoliquidación del Impuesto de Sucesiones y Donaciones, establecido por la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social.

g) Instrucción n.º 5 de 2004, de 16 de febrero, por la que se dictan normas de interpretación respecto de determinadas deducciones autonómicas.

#### 4.- Datos de calidad, compromisos, indicadores y garantías.

4.1.- Canales corporativos de comunicación, información y tramitación.

Los canales de comunicación serán los siguientes:

\* Información y asistencia presencial en horario de atención de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes y de 17:00 a 19:00 horas de lunes a jueves.

\* Información escrita, previa solicitud del interesado dirigida a la Dirección General, respecto a cualquier duda sobre tributos propios y cedidos, con carácter vinculante para la normativa propia de la CARM de conformidad con lo establecido en la Ley General Tributaria.

\* Información telefónica a través del número 901 141 141 en horario de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes y de 17:00 a 19:00 horas de lunes a jueves.

\* Prestación de servicios a través del Portal Tributario:

- a) Información general.
- b) Aplicaciones de ayuda al ciudadano sin firma electrónica.
- c) Servicios tributarios y de juego con firma electrónica.

4.2.- Horario de atención.

El horario de atención al público será en general, de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes en las oficinas de la Dirección General de Murcia, Cartagena y en las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario y de 17:00 a 19:00 horas de lunes a jueves sólo en Murcia,

4.3.- Compromisos de calidad.

La relación de servicios prestados por la Dirección General de Tributos recogidos en esta Carta de Servicios, se prestarán conforme a los siguientes **compromisos de calidad**.

a) La atención será personalizada, escuchando activamente.

b) Se utilizará un lenguaje comprensible, utilizando información clara y precisa.

c) Los servicios se prestarán por personal especializado.

d) Mejora de la calidad del servicio prestado por la Oficina de Atención al Contribuyente con formación continua del personal y aumento de puestos.

e) Optimización de los tiempos de espera y atención al público mediante un sistema de gestión de tiempos de espera.

f) Actualización y mejora del Portal Tributario, incorporando nuevas herramientas para mejorar la atención al ciudadano.

g) Disponibilidad de los servicios ofrecidos a través del Portal Tributario 24 horas al día, los 365 días del año.

h) Potenciación de los servicios telefónicos de asistencia integral que permitan al ciudadano, sin necesidad de desplazamientos, obtener información.

i) Aumento de las facilidades para el pago telemático de tributos incrementando el número de Bancos y Cajas de Ahorro que presten este servicio.

j) En los documentos en los que se exija el pago de una deuda se informará a los ciudadanos de forma clara y precisa del plazo de pago, de las consecuencias del impago, de las posibilidades de aplazamiento y fraccionamiento, así como de los medios a través de los que puede efectuar el pago.

k) Reducción progresiva de los plazos de Resolución y respuesta en los procedimientos gestionados por la Dirección General, tales como, resolución de recursos, concesión de aplazamientos y fraccionamientos y en la devolución de ingresos indebidos.

La Dirección General de Tributos garantiza la calidad en la atención al público, comprometiéndose a adoptar unos criterios éticos de actuación con todas las garantías jurídicas para los contribuyentes. De esta manera, se asumen como valores éticos de servicio al público, la imparcialidad, la neutralidad, la integridad, la receptividad, la responsabilidad y la transparencia en la gestión.

#### 4.4.- Indicadores para la evaluación de la calidad.

Con el fin de verificar el grado de cumplimiento de los objetivos fijados por parte de la Dirección General en esta carta, se establecen los siguientes indicadores del nivel de eficacia y eficiencia de los servicios prestados por la misma:

1. N.º de obligados tributarios atendidos en visitas.
2. N.º de consultas atendidas.
3. N.º de ciudadanos atendidos a través de los sistemas telefónicos.
4. N.º de consultas telefónicas atendidas.
5. N.º de servicios prestados con cita previa concertada telemáticamente.
6. Tiempo medio de atención al ciudadano (minutos).
7. Tiempo medio de espera (minutos).
8. Tiempo medio de tramitación de expedientes iniciados a instancia del ciudadano, entre otros: recurso de reposición, devolución de ingresos indebidos, procedimiento de error material o de hecho, aplazamientos o fraccionamientos y procedimientos en materia de juego.
9. N.º de declaraciones efectuadas a través del programa de ayuda PACO.
10. Nuevos servicios prestados a través del Portal Tributario:
  - 10.1) Declaraciones tributarias presentadas en el portal tributario.
  - 10.2) Trámites de procedimiento de juego presentados en el portal tributario.

11. N.º de valoraciones de bienes inmuebles realizadas a través de internet o mediante informe previa solicitud del interesado.

12. N.º de quejas y sugerencias recibidas sobre nuestros propios servicios.

13. Nivel de satisfacción por encuesta.

14. Número de recursos y reclamaciones interpuestos

4.5.- Formas de colaboración y participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios.

Los ciudadanos podrán hacer llegar a la Dirección General de Tributos las sugerencias y quejas que estimen más convenientes sobre el funcionamiento del servicio, bien personalmente, bien por correo, fax o cualquier otro sistema de transmisión, pudiendo utilizar el formulario establecido, disponible en nuestras oficinas.

La formulación de una queja no impide la interposición de los recursos o reclamaciones previstos en las leyes contra los actos dictados por la Dirección General.

Por otra parte, a través de los Convenios de Colaboración firmados con colaboradores y agentes sociales ( Notarios, Registradores de la propiedad, Gestores, Economistas, Abogados, Procuradores...), se pone a su disposición una relación de herramientas tales como: Programa de Ayuda al Contribuyente (PACO), Programa de ayuda a las Tasas (QUESTOR) y cumplimentación de declaraciones en el Portal Tributario para facilitar el cumplimiento de obligaciones al amparo del artículo 92 de la Ley General Tributaria.

#### 5.- Datos de carácter complementario.

La elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios corresponde a la Dirección General de Tributos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

La Dirección General de Tributos se encuentra ubicada en la Avenida Teniente Flomesta nº 3, C.P. 30071, Murcia.

El servicio Tributario Territorial de Cartagena se encuentra en la C/ Campos nº 4, Edificio Foro, de Cartagena.

Así mismo, existe un Portal Tributario que se encuentra ubicado en la página web de la Consejería, [www.carm.es/ceh/home.jsp](http://www.carm.es/ceh/home.jsp) en la que se puede obtener información y realizar trámites administrativos.

También se pone a disposición de los ciudadanos una dirección de correo electrónico [infotrib@listas.carm.es](mailto:infotrib@listas.carm.es) desde donde poder formular consultas sin carácter vinculante.

La dirección de las distintas Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario es la siguiente:

a) OLDH DE AGUILAS: C/ Miguel de Cervantes nº 1, bajo, 30.880 Aguilas.

b) OLDH DE CARAVACA: Plaza Francisco Martínez Mirete, 30400 Caravaca.

c) OLDH DE CIEZA: C/ santa Ana 2, 30.530 Cieza.

d) OLDH DE LORCA: Conjunto residencial el Huerto Alameda de los Tristes, esquina A, carretera de Aguilas, 30.800 Lorca.

e) OLDH DE MAZARRON: C/ Boquera 19, bajo, 30.870 mazarrón.

f) OLDH DE MOLINA DE SEGURA: Avenida de Madrid, 20, 30.500 Molina de Segura.

g) OLDH DE MULA: Avenida Primo de Rivera nº 1, 30170 Mula.

h) OLDH DE TOTANA: C/ Virgen del Pilar nº 12, 30.850 Totana.

i) OLDH DE LA UNION: C/ Mayor 102, 30.360 La Unión.

j) OLDH DE YECLA: C/ San Pascual, nº 3, bajo, 30.510 Yecla.

Con independencia del compromiso personal del responsable de este Centro Directivo, la Inspección General de la Comunidad Autónoma realizará el seguimiento y control de los compromisos adquiridos. La Inspección General y Calidad de los Servicios es un órgano dependiente de la Secretaría Autonómica de Administración Pública de la Consejería de Economía y Hacienda y se encuentra ubicada en la Avenida Infante Dº Juan Manuel, 14, C.P. 30.071 Murcia, con los números de teléfono 968 35 72 81 y 968 35.72.88

#### Tercero.- Entrada en vigor.

La presente Resolución entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Murcia, 16 de septiembre de 2005.—El Secretario Autonómico de Administración Pública, **Marcos López García**.

## Consejería de Educación y Cultura

**10845 Orden de 12 de septiembre de 2005 de la Consejería de Educación y Cultura por la que se resuelve la convocatoria de subvenciones para el Desarrollo de Programas de Iniciación Profesional (Garantía Social), a iniciar durante el 2005, en las modalidades de Iniciación Profesional para el Empleo, Iniciación Profesional Adaptada, Iniciación Profesional Especial y Planes de Inserción Laboral.**

Con fecha 20 de abril de 2005 se publicó en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, la Orden de 5 de abril de 2005, de la Consejería de Educación y Cultura por la que se establecen las bases reguladoras para el desarrollo de Programas de Iniciación Profesional