



DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ORDEN HAP/1706/2022, de 10 de noviembre, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de la Dirección General de Tributos.

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, dedica el capítulo IV del título II a regular las Cartas de Servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableciendo el artículo 20.4 del citado precepto legal que deberán ser aprobadas mediante Orden del Consejero del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de sus contenidos.

En consecuencia, visto el proyecto de Carta de Servicios de la Dirección General de Tributos formulado por la Secretaría General Técnica del Departamento de Hacienda y Administración Pública y el informe emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios de la Dirección General de Tributos, que figura como anexo a la presente Orden y dejar sin efecto la carta aprobada por Orden HAP/1974/2017, de 17 de noviembre.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta Orden en el “Boletín Oficial de Aragón” y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— En los cinco días siguientes a la aprobación de esta Orden se remitirá copia de la misma a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta Orden producirá sus efectos desde la fecha de su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Zaragoza, 10 de noviembre de 2022.

**El Consejero de Hacienda
y Administración Pública,
CARLOS PÉREZ ANADÓN**

normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos (BOE núm. 213, de 5 de septiembre de 2007).

3.3. NORMATIVA ESTATAL RELATIVA A LOS TRIBUTOS CEDIDOS.

Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

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

Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

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

- Ley 19/1991, de 6 de junio, del Impuesto sobre el Patrimonio (BOE núm. 136, de 7 de junio de 1991).
- Real Decreto 1704/1999, de 5 de noviembre, por el que se determinan los requisitos y condiciones de las actividades empresariales y profesionales y de las participaciones en entidades para la aplicación de las exenciones correspondientes en el Impuesto sobre el Patrimonio.

Tributos sobre el juego.

- 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. (BOE 5 de marzo de 1977)
- 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) (BOE 19 de diciembre de 1966).
- 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. (BOE 20 de diciembre de 1984).
- Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego - Legislación consolidada (BOE núm. 127, de 28/05/2011)

4.- RELACION DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS

4.1. Información Tributaria

- a) Prestar información, asistencia y orientación general, comprensible y veraz, sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias en relación con las transmisiones patrimoniales, actos jurídicos documentados, operaciones societarias, sucesiones, donaciones, patrimonio, tributos sobre el juego e impuestos medioambientales.
- b) Resolver consultas "realizadas por quienes tengan obligaciones tributarias respecto al régimen, calificación tributaria, tipo al que tributan, sujeción o no, plazo de presentación e ingreso en relación con los hechos imposables que configuran los impuestos propios y cedidos a la Comunidad Autónoma de Aragón.
- c) Informar sobre los procedimientos de aplicación y revisión de los tributos, así como los trámites sobre aplazamientos, fraccionamientos, devolución de ingresos indebidos, recursos, reclamaciones y tasación pericial contradictoria.

- d) Informar a las personas interesadas, de forma presencial, con cita previa, sobre el estado de tramitación de su expediente.
- e) Informar y orientar sobre las aplicaciones y herramientas informáticas disponibles para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- f) Informar sobre la obtención del valor, a efectos fiscales, de los bienes inmuebles que radiquen en la Comunidad Autónoma de Aragón y no dispongan de valor de referencia de Catastro.
- g) Dar contestación a las consultas tributarias escritas sobre los tributos propios, así como en cuanto a la aplicación de las disposiciones dictadas por la Comunidad Autónoma en el ejercicio de sus competencias sobre los tributos cedidos, con efectos vinculantes en los términos previstos en la Ley General Tributaria. Procediendo igualmente a la publicación de las mismas en la página www.aragon.es

4.2. Ayuda y Asistencia para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

- a) Elaborar por medios informáticos, mediante cita previa, los modelos de autoliquidación del Impuesto de Sucesiones y Donaciones, en los casos previstos en nuestra página web.
- b) Elaborar por medios informáticos, los modelos de autoliquidación del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, incluido el modelo relativo a la transmisión de vehículos usados, para los supuestos establecidos.
- c) Ayuda para la confección del modelo de autoliquidación de los tributos sobre el Juego
- d) Poner a disposición de quien tenga obligaciones tributarias los medios informáticos para la consulta de los valores de los bienes inmuebles que radiquen en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- e) Soporte y asistencia técnica en la utilización de las herramientas informáticas disponibles en nuestra página www.aragon.es.

4.3. Informática Tributaria

Implantación y soporte de aplicaciones informáticas de ayuda para la confección de autoliquidaciones. pago y presentación telemática de las autoliquidaciones y su documentación relacionada, respecto de los Impuestos sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, Sucesiones y Donaciones, Tributos sobre el Juego e Impuestos Medioambientales.

4.4. Gestión Tributaria.

- a) Emisión de informe, en los supuestos previstos normativamente, del valor de bienes inmuebles que radiquen en la Comunidad Autónoma de Aragón y vayan a ser objeto de adquisición o transmisión, previo pago de la tasa correspondiente.
- b) Emisión de certificados de índole tributaria y copias de expediente, previo pago de la tasa correspondiente.

4.5. Pago de las deudas tributarias.

- a) Habilitación de medios de pago, presencial y telemático, a través de Bancos, Cajas de Ahorro y Cooperativas de Crédito, sin que sea necesario tener cuenta abierta en las mismas.
- b) Concesión, previa petición de la persona interesada y con el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa vigente, de aplazamientos y fraccionamientos de las deudas tributarias.

- c) Facilitación del pago de las deudas tributarias mediante la admisión de diferentes medios de pago, tales como cheques bancarios, compensación de deudas con créditos frente a la Hacienda Pública y bienes del Patrimonio Histórico

5.- DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

En su relación con la Administración Tributaria, la ciudadanía cuenta con un conjunto amplio de derechos, reconocidos expresamente en el artículo 34 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, que son:

1. A ser informada y asistida sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
2. A que las actuaciones de la Administración se lleven a cabo de la forma que resulte menos gravosa para la ciudadanía, siempre que con ello no se perjudique el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
3. Al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración Tributaria de la Comunidad Autónoma de Aragón.
4. A obtener las devoluciones que procedan con abono en su caso del interés de demora.
5. A ser informada de los valores de los bienes inmuebles que vayan a ser objeto de adquisición o transmisión.
6. A formular alegaciones, aportar documentos y ser oído en el trámite de audiencia en los términos previstos en la Ley.
7. Al reembolso del coste de los avales y otras garantías aportadas para la suspensión de un acto o para aplazar o fraccionar el pago si es declarado improcedente por sentencia o resolución administrativa firme.
8. A ser informada, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección sobre su naturaleza y alcance, así como de sus derechos y obligaciones.
9. A obtener copia a su costa de los documentos que integren el expediente administrativo en el trámite de puesta de manifiesto en los términos previstos en la Ley.

6.- LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- ❖ Estas dependencias
- ❖ Oficinas de Información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- ❖ Internet, a través de la página web del Gobierno de Aragón, en la sede electrónica www.aragon.es/

7.- COMPROMISOS DE CALIDAD, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICION.

Compromisos de calidad	Indicadores	Medición
Tiempo medio de respuesta a las consultas vinculantes, en 40 días naturales, desde la entrada de la misma en el registro de la D.G.T.	Número de días	Base de datos "Consultas Vinculantes".
Tiempo medio de respuesta a las consultas tributarias efectuadas por correo electrónico, en 10 días hábiles.	Número de días .	Base de datos "Consultas tributarias".

Tiempo medio de respuesta de las incidencias en las herramientas informáticas puestas a disposición en la página web del Gobierno de Aragón, en 3 días hábiles desde su recepción.	Número de días	Base de datos de avisos/Incidencias Informáticas.
Tiempo medio en la resolución de las solicitudes de aplazamiento o fraccionamiento, en un plazo de 4 meses	Número de días	Base de datos de aplazamientos/fraccionamientos
Tiempo medio de respuesta de las quejas y sugerencias, en 10 días hábiles desde su recepción en la Dirección General de Tributos.	Número de días	Base de datos "Quejas y Sugerencias".
Tiempo medio de respuesta a las valoraciones previas vinculantes, en 1 mes, desde la entrada de la solicitud en el registro de la Dirección General de Tributos.	Número de días	Base de datos de "Valoraciones previas".
Confeccionar mediante el programa de ayuda correspondiente y en los casos previstos en la página web del Gobierno de Aragón, las autoliquidaciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, en 10 días hábiles desde que se presenta completa la documentación necesaria.	Número de días	Base de datos de "Servicio de Ayuda ISD".
Expedición de certificados de no ser declarante del Impuesto sobre el Patrimonio, en un plazo de 2 días hábiles desde su solicitud.	Número de días	Base de datos "Certificados Patrimonio".
Publicación en la página web del Gobierno de Aragón de las normas tributarias elaboradas por la Comunidad Autónoma de Aragón, en 5 días hábiles contados a partir de su entrada en vigor.	Número de días.	Base de datos "Normas tributarias de Aragón".
Adaptación y actualización de las preguntas frecuentes recogidas en Tributos INFORM@ en un plazo de 15 días hábiles, a contar desde la modificación normativa.	Número de días	Base de datos "Tributos INFORM@".

8.- SISTEMAS DE PARTICIPACION Y COLABORACION DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.

Cualquier persona puede colaborar en la mejora de los servicios que presta la Dirección General de Tributos, mediante:

- La ciudadanía en general puede participar en los procesos de revisión de la Carta de Servicios.

- Agentes y profesionales que se dediquen a la asesoría, gestoría o intermediación en la gestión tributaria, pueden participar en la mejora de las aplicaciones informáticas de ayuda para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

9.- MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACION CON LA PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GENERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO.

Utilización eficiente de los recursos para una adecuada gestión ambiental: Existen medidas que aseguran un consumo responsable de agua y electricidad, entre las que destacan la instalación de grifos con temporizador, iluminación con tecnología led, el uso de papel reciclado o ecológico, así como el uso de productos biodegradables.

Evaluación de condiciones ambientales (temperatura, humedad, luz) comprobando que sus variables cumplen los valores legales y criterios de confort establecidos.

Disponibilidad de desfibrilador semiautomático instalado en la planta calle del edificio y formación periódica de los empleados públicos en el uso del desfibrilador, así como en primeros auxilios.

10.- OTRA INFORMACIÓN.

La relación detallada de los procedimientos, autorizaciones e informes atribuidos a la Dirección General de Tributos, así como la normativa de aplicación, requisitos, plazos y modelos están disponibles en nuestra página web <https://www.aragon.es/-/tributos> (Acceso directo al área de Tributos del Gobierno de Aragón)

Los trámites pueden realizarse en Sede Electrónica: <https://www.aragon.es/tramites>