

3 Normativa reguladora

Puede consultar toda la Normativa reguladora a través del enlace: [https:// www.comunidad.madrid/servicios/atencion-contribuyente](https://www.comunidad.madrid/servicios/atencion-contribuyente).

4 Información de contacto

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA:

Paseo del General Martínez Campos, 30 - 28010 Madrid.

- 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, o en el teléfono: 915 809 404.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN:

Calle Rafael Calvo, 9 - 28010 Madrid.

- Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas (pudiendo pedir 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.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN:

Calle Luchana 23, 2ª planta - 28010 Madrid.

- 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: inspeccion.hacienda@madrid.org.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE VALORACIONES:

Paseo del General Martínez Campos, 30 - 28010 Madrid.

- 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.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN, ORDENACIÓN Y COORDINACIÓN:

Paseo del General Martínez Campos, 30 - 28010 Madrid.

- Teléfono 914208446
- Página web: <https://www.comunidad.madrid/servicios/atencion-contribuyente>.

Enlaces de interés:

Portal de Transparencia: www.comunidad.madrid/transparencia/servicios-procedimientos/cartas-servicios.

DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS
APROBADA EL 10 DE SEPTIEMBRE DE 2021 (BOCM Nº 238, DE 06/10/2021)



INFORMADA FAVORABLEMENTE POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE
TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

1 Servicios a los ciudadanos

1. SERVICIOS Y PRESTACIONES

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, de gestionar el cobro en periodo ejecutivo de cualquier ingreso de derecho público, así como de interpretar la normativa tributaria.

De acuerdo con el 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 (BOCM nº 270, de 12 de noviembre) 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 y Procedimiento Sancionador).
- Consultas tributarias.
- Gestión de cobro en periodo ejecutivo.
- Emisión de certificados de inexistencia de deudas en periodo ejecutivo.
- Inspección de los tributos.
- Elaboración de valoraciones inmobiliarias en los supuestos en los que la Comunidad de Madrid es competente.

2. 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) en las siguientes materias:

- Elaboración de autoliquidaciones relativas a los tributos gestionados por la Comunidad de Madrid, a solicitud de los interesados.
- Información de carácter general sobre los trámites para la declaración de los impuestos, plazos de presentación, competencia, medios de pago y tributación de los diferentes hechos imposables.
- Información 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.
- Información sobre las deudas en vía ejecutiva, situación del expediente, distintas formas de cancelación e impugnación y cómo hacer para obtener un certificado de inexistencia de deudas con la Comunidad de Madrid.
- En el ámbito de la Inspección de Hacienda, se informa de trámites relativos al procedimiento inspector y al procedimiento sancionador relacionado con actuaciones inspectoras.
- En materia de valoración inmobiliaria, información y asesoramiento sobre los valores de bienes inmuebles a los efectos de los tributos gestionados por la Comunidad de Madrid.
- Información tributaria por escrito sobre la normativa estatal reguladora de los tributos cedidos por el Estado y cuya gestión le corresponde y sobre la aplicación de la normativa autonómica respecto al régimen, la clasificación o la calificación tributaria que en cada caso les corresponda.

3. EL 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 declaraciones tributarias.
- Presentación de escritos en el registro.
- Consulta de expedientes.

4. OTROS SERVICIOS PRESTADOS:

- Programa de ayuda al contribuyente y presentación telemática.
- Fraccionamientos/Aplazamientos en el pago de deudas.
- Pago telemático.
- Prórrogas.
- Interposición de recursos.
- Tasación pericial contradictoria.
- Devolución de ingresos indebidos.
- Costes de aval.
- Doble imposición: IVA (Impuesto sobre el Valor Añadido) y TPO (Transmisiones Patrimoniales Onerosas).

* PARA ACCEDER AL CONTENIDO COMPLETO DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS, PUEDE HACERLO A TRAVÉS DEL SIGUIENTE ENLACE: <https://www.comunidad.madrid/servicios/atencion-contribuyente>.

2 Compromisos de calidad

Atender las llamadas telefónicas en un tiempo medio de espera inferior a 5 minutos.

Mantener por debajo del 1% las quejas sobre el funcionamiento de los servicios en relación con el número de personas atendidas.

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.

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.

Emitir el certificado de inexistencia de deudas en un plazo máximo de 4 días.

Resolver las solicitudes de reembolso de coste de garantías en un plazo inferior a 6 meses.

Resolver y enviar al interesado la valoración previa no inmediata en el plazo máximo de 10 días hábiles.