

MARTES, 4 DE ABRIL DE 2023 - BOC NÚM. 66

## 7.5.VARIOS

### AGENCIA CÁNTABRA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

**CVE-2023-2786** *Resolución de 27 de marzo de 2023, por la que se autoriza la Carta de Servicios de la Agencia Cántabra de Administración Tributaria.*

El artículo 7 del Decreto 109/2001, de 21 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, la información sobre Procedimientos Administrativos y los premios anuales a la innovación y mejora de los servicios públicos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, establece que tales Cartas serán aprobadas por Resolución del secretario o de la secretaria general de la Consejería a la que pertenezca el órgano, o por el director o la directora asimilado/a en el caso de organismos autónomos o entidades de derecho público a cuyos servicios se refieran aquellas.

En su virtud, previo informe favorable de la Inspección General de Servicios, a tenor de lo dispuesto en el artículo 7.1,

#### RESUELVO

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios correspondiente a la Agencia Cántabra de Administración Tributaria, que figura como anexo a la presente Resolución.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta Resolución y del contenido de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de Cantabria.

Cumplase la anterior resolución y trasládese a la Dirección General de Organización y Tecnología, y al Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 27 de marzo de 2023.

El director de la Agencia Cántabra de Administración Tributaria,  
César Aja Ortega.

MARTES, 4 DE ABRIL DE 2023 - BOC NÚM. 66

**CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA CÁNTABRA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (ACAT)**

**1. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO, ORGANISMO O ENTIDAD  
PRESTADORA DEL SERVICIO**

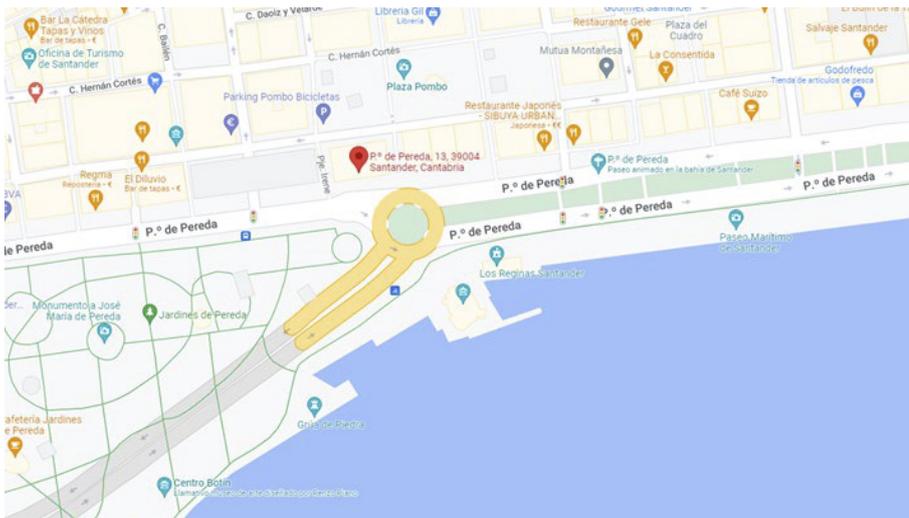
Denominación: Agencia Cántabra de Administración Tributaria (ACAT).

Dirección general o departamento de adscripción: Entidad autonómica de Derecho Público de las contempladas en la letra g) del apartado 1 del artículo 2 de la Ley de Cantabria 14/2006, de 24 de octubre, de Finanzas, adscrita a la Consejería competente en materia de Hacienda.

Dirección postal y electrónica: Paseo de Pereda 13, 39004 Santander.

[acatributaria@cantabria.es](mailto:acatributaria@cantabria.es)

Mapa de localización:



Página web: <https://www.agenciacantabratributaria.es>

Medios de acceso y transporte: Transportes Urbanos de Santander (TUS), paradas más próximas:

- Dirección Valdecilla a Sardinero: Catedral o Correos y Jardines de Pereda.
- Dirección Sardinero a Valdecilla: Paseo de Pereda y Correos.

Teléfono: 012

Desde fuera de la Comunidad Autónoma de Cantabria: 942 395 563

Horario de atención a la ciudadanía: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

CVE-2023-2786

MARTES, 4 DE ABRIL DE 2023 - BOC NÚM. 66

Misión: Colaborar en el proceso de financiación de los bienes y servicios públicos que presta la Comunidad Autónoma de Cantabria a la ciudadanía mediante la aplicación efectiva de los tributos del modo más eficiente.

Valores:

- Legalidad e igualdad en la aplicación de los tributos, asegurando en todo caso el respeto a los derechos y garantías de los obligados tributarios.
- Servicio efectivo a la ciudadanía, con especial atención a las tareas de asistencia al contribuyente.
- Racionalización, agilidad y simplicidad en los procedimientos administrativos y en las actividades materiales de gestión.
- Compromiso de mejora continua de la calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía.
- Impulso en la utilización de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, adaptados a las necesidades y nivel de digitalización de la sociedad.

**2. ENUMERACIÓN DE LAS PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA CARTA**

La normativa a la que se hace referencia a continuación, se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.agenciacantabratributaria.es/la-agencia/normativa>

- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- Ley Orgánica 8/1980, de 22 de septiembre, de Financiación de las Comunidades Autónomas.
- 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 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.
- Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en materia de revisión en vía administrativa.

CVE-2023-2786

MARTES, 4 DE ABRIL DE 2023 - BOC NÚM. 66

- Real Decreto 2063/2004, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General del régimen sancionador tributario.
- Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.
- 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.
- Ley 29/1987, de 18 de diciembre, del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
- Ley de Cantabria 9/1992, de 18 de diciembre, de Tasas y Precios Públicos de la Diputación Regional de Cantabria.
- Ley de Cantabria 14/2006, de 24 de octubre, de Finanzas.
- Ley de Cantabria 4/2008, de 24 de noviembre, por la que se crea la Agencia Cántabra de Administración Tributaria.
- Ley de Cantabria 5/2018, de 22 de noviembre, de Régimen Jurídico del Gobierno, de la Administración y del Sector Público Institucional de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- Decreto 125/2008, de 26 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Agencia Cántabra de Administración Tributaria.
- Decreto legislativo 62/2008, de 19 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Medidas Fiscales en materia de tributos cedidos por el Estado.

### 3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

#### INFORMACIÓN

1. Información sobre cualquier consulta relativa a los tributos gestionados por la ACAT.
2. Información y trámites a través de la Oficina Virtual: <https://ovhacienda.cantabria.es>.
3. Asistencia a la ciudadanía para cumplimentar los modelos de autoliquidación y declaración de tributos gestionados por la ACAT.

#### GESTIÓN

4. Recepción y tramitación de expedientes relativos a tributos gestionados por la ACAT:
  - Resolución de solicitudes de aplazamientos y fraccionamientos de liquidaciones y autoliquidaciones en periodo voluntario.
  - Examen y resolución de las declaraciones, consultas y otros documentos tributarios.
  - Actuaciones de verificación de datos y comprobación limitada.
  - La práctica de las liquidaciones derivadas de las actuaciones de verificación y comprobación realizadas.
  - Calificación.
  - Revisión (recursos de reposición, devolución de ingresos indebidos, tasaciones periciales contradictorias, etc.).

MARTES, 4 DE ABRIL DE 2023 - BOC NÚM. 66

- Gestión de los tributos locales y otros ingresos de derecho público que hayan sido delegados por los Ayuntamientos.

#### **RECAUDACIÓN EJECUTIVA**

5. Tramitación de procedimientos de recaudación voluntaria y ejecutiva de tributos gestionados por la ACAT y otros ingresos de derecho público:
  - Aplazamientos y fraccionamientos.
  - Compensaciones de deudas en periodo ejecutivo.
  - Revisión (recursos de reposición, devolución de ingresos indebidos en periodo ejecutivo, reembolso del coste de las garantías y suspensión).

#### **INSPECCIÓN**

6. Investigación y comprobación de los tributos gestionados por la ACAT:
  - Investigación de hechos imposables no declarados.
  - Comprobación de la veracidad de las declaraciones y autoliquidaciones.
  - Actuaciones de obtención de información.
  - Comprobación del cumplimiento de los requisitos exigidos para la obtención de beneficios fiscales.
  - Realización de actuaciones de comprobación limitada cuando no sea competencia de la gestión tributaria.
  - Práctica de las liquidaciones resultantes de las actuaciones de investigación y comprobación.

#### **VALORACIÓN**

7. Valoración de los bienes, productos, derechos y patrimonios a los efectos de determinar el valor real:
  - Comprobación de valores.
  - Estudio y actualización de los valores indicativos de determinados inmuebles en los que no exista valor de referencia del Catastro, a efectos de la declaración de los tributos gestionados por la ACAT.
  - Información con carácter previo a la adquisición o transmisión de bienes inmuebles.

#### **OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE**

8. Estudio y elaboración de informe para:
  - Resolver las sugerencias y quejas presentadas por los ciudadanos relacionadas con los procedimientos administrativos cuya competencia ostenta la ACAT.
  - Informar las sugerencias y quejas dirigidas a las distintas unidades de la ACAT y asesorar al órgano competente de la ACAT en su resolución.
  - Realizar propuestas sobre medidas a adoptar para la mejora de los servicios a los ciudadanos y seguimiento del grado de cumplimiento de las mismas.

CVE-2023-2786

MARTES, 4 DE ABRIL DE 2023 - BOC NÚM. 66

#### **4. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS**

En sus relaciones con la ACAT, los contribuyentes cuentan con un conjunto amplio de derechos, reconocidos expresamente en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y en el Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el reglamento general de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.

Destacamos los siguientes:

- Derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
- Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la Administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos tributarios en los que tenga la condición de interesado.
- Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones por él presentadas, así como derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados ante la ACAT, siempre que la aporten junto a los originales para su cotejo, y derecho a la devolución de los originales de dichos documentos, en el caso de que no deban obrar en el expediente.
- Derecho a no aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la ACAT, siempre que el obligado tributario indique el día y procedimiento en el que los presentó.
- Derecho, en los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la ACAT, que solo podrán ser utilizados para la aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada y para la imposición de sanciones, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos previstos en las leyes.
- Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la ACAT.
- Derecho a que las actuaciones de la ACAT que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa, siempre que ello no perjudique el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución.
- Derecho a ser oído en el trámite de audiencia, en los términos previstos en la legislación vigente.
- Derecho a ser informado de los valores de los bienes inmuebles que vayan a ser objeto de adquisición o transmisión.

CVE-2023-2786

MARTES, 4 DE ABRIL DE 2023 - BOC NÚM. 66

- 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 en el curso de tales actuaciones y a que las mismas se desarrollen en los plazos previstos en la legislación vigente.
- Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.
- Derecho a formular quejas y sugerencias dirigidas a la Oficina para la Defensa del Contribuyente, en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria de Cantabria.
- Derecho a que las manifestaciones con relevancia tributaria de los obligados se recojan en las diligencias extendidas en los procedimientos tributarios.
- Derecho de los obligados a presentar ante la ACAT la documentación que estimen conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento tributario que se esté desarrollando.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (Transparencia, Protección de Datos de Carácter Personal, etc.) ya sean de ámbito autonómico o estatal.

## 5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS

El Gobierno de Cantabria pone a disposición de la ciudadanía un medio para dejar constancia de sus comentarios, iniciativas, sugerencias, quejas o reclamaciones respecto del funcionamiento de su Administración: el sistema de sugerencias y quejas.

- **Quejas.** Si desea formular una Queja sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Sugerencias y quejas, que puede obtener en cualquiera de las oficinas con atención a la ciudadanía, en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria, o solicitándola mediante correo postal, correo electrónico o teléfono, o descargarla del siguiente enlace <https://www.cantabria.es/web/atencion-a-la-ciudadania/reclamaciones-y-sugerencias>. La hoja debidamente cumplimentada se presentará:
  - En cualquier oficina de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria o cualquiera de los medios establecidos en el artículo 134 de la Ley de Cantabria 5/2018, de 22 de noviembre, de Régimen Jurídico del Gobierno, de la Administración y del Sector Público Institucional de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
  - A través del Registro Electrónico General, al que se puede acceder desde la sede electrónica del Gobierno de Cantabria.

Las quejas hechas por esta vía no son recursos administrativos y, por lo tanto, no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

CVE-2023-2786

MARTES, 4 DE ABRIL DE 2023 - BOC NÚM. 66

- **Sugerencias.** Si desea presentar una Sugerencia para mejorar la eficacia de nuestros servicios podrá hacerlo de la forma descrita para la presentación de las quejas.

## 6. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN

La ACAT se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y los respectivos indicadores para su evaluación:

### INFORMACIÓN

- 1.1 Ofrecer cita previa para obtener información sobre cualquier consulta relativa a los tributos gestionados por la ACAT con un máximo de demora de 15 días hábiles.
- 2.1 Reducir el número de quejas presentadas relativas a la información y trámites realizados a través de la Oficina Virtual a menos de 10 por cada 100.000 personas usuarias.
- 3.1 Reducir el número de quejas presentadas relativas a la información o el trato recibidos a menos de 10 por cada 100.000 personas usuarias.

### GESTIÓN

- 4.1 Reducir a 15 días naturales el tiempo máximo de resolución de las solicitudes de exención o bonificación del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, desde que el interesado aporte la documentación requerida.
- 4.2 Reducir a 30 días naturales el tiempo máximo en la resolución de expedientes de aplazamientos/fraccionamientos.
- 4.3 Reducir a 60 días naturales el tiempo máximo en la resolución de los expedientes de Devolución de Ingresos Indebidos derivados de la gestión tributaria local.

### RECAUDACIÓN EJECUTIVA

- 5.1. Resolución del 80% de las solicitudes de aplazamientos o fraccionamientos de deudas tributarias en periodo ejecutivo en un plazo igual o inferior a 4 meses.

### INSPECCIÓN

- 6.1 Incrementar un 3% anual el número de expedientes de investigación y comprobación tramitados al año.
- 6.2 Tramitar al menos el 70% de las actuaciones del procedimiento de inspección tributarias (actas) en un plazo máximo de 12 meses.

MARTES, 4 DE ABRIL DE 2023 - BOC NÚM. 66

6.3 Tramitar el 80% de las actuaciones del procedimiento de inspección tributarias (actas) en un plazo inferior o igual a 15 meses con carácter general, o de 24 meses cuando concurra alguna de las circunstancias específicas del artículo 150 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

### **VALORACIÓN**

7.1. Mantener actualizada y disponible en la web la herramienta para el cálculo del valor indicativo a partir del valor catastral, a los efectos de la declaración de los Impuestos gestionados por la ACAT de determinados bienes inmuebles en los que no exista valor de referencia del Catastro.

7.2. Resolver el 80% de las solicitudes de valoración previa en un plazo máximo de 2 meses.

### **OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE**

8.1 Contestar el 70% de las sugerencias y quejas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

### **INDICADORES QUE PERMITAN EVALUAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

#### **INFORMACIÓN**

1.1.1. Tiempo medio de días hábiles de demora para obtener cita previa para información.

2.1.1. Ratio de quejas presentadas relativas a la información y trámites realizados a través de la Oficina Virtual.

3.1.1. Ratio de quejas presentadas relativas a la información o al trato recibido.

#### **GESTIÓN**

4.1.1. Porcentaje de resolución de solicitudes en un plazo igual o inferior a 15 días naturales.

4.2.1. Porcentaje de resolución de expedientes de aplazamientos/fraccionamientos en un plazo inferior o igual a los 30 días naturales.

4.3.1. Porcentaje de resolución de expedientes de Devolución de Ingresos Indevidos derivados de la gestión tributaria local en un plazo inferior o igual a 60 días naturales.

#### **RECAUDACIÓN EJECUTIVA**

5.1.1. Porcentaje de resolución de solicitudes de aplazamientos o fraccionamientos de deudas tributarias en periodo ejecutivo en un plazo igual o inferior a 4 meses.

MARTES, 4 DE ABRIL DE 2023 - BOC NÚM. 66

### **INSPECCIÓN**

6.1.1. Incremento en el porcentaje de tramitación de expedientes de investigación y comprobación tramitados al año.

6.2.1. Porcentaje de actuaciones de inspección tributaria (actas) tramitadas en un plazo igual o inferior a 12 meses.

6.3.1. Porcentaje de actuaciones de inspección tributaria (actas) tramitadas en un plazo inferior o igual a 15 meses con carácter general, o de 24 meses cuando concurra alguna de las circunstancias específicas del artículo 150 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

### **VALORACIÓN**

7.1.1. Fecha de actualización de la herramienta disponible en la web para el cálculo del valor indicativo de determinados bienes inmuebles en los que no exista valor de referencia del Catastro.

7.2.1. Porcentaje de las solicitudes de valoración previa resueltas en un plazo igual o inferior a los 2 meses.

### **OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE**

8.1.1 Porcentaje de sugerencias y quejas relativas a la ACAT contestadas como máximo en 15 días hábiles.

### **IDENTIFICACIÓN DEL ÓRGANO RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS**

Oficina para la Defensa del Contribuyente.

### **MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

Si considera que no se han cumplido alguno de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, puede presentar una queja en la forma prevista en el apartado FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y OTROS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. En los siguientes 30 días hábiles, recibirá notificación del centro directivo del que dependa la unidad que ha incumplido el compromiso, informándole de las medidas que, en su caso, se hayan tomado.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

MARTES, 4 DE ABRIL DE 2023 - BOC NÚM. 66

## **MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO.**

### **Medidas para la protección del Medio Ambiente**

- Apagado automático de los ordenadores personales de la red corporativa a las 20:00 de lunes a viernes.
- Configuración de las impresoras en red para impresión de documentos en blanco y negro y a doble cara.
- Potenciación del uso del correo electrónico como medio de comunicación dentro de las unidades y con la ciudadanía siempre que sea posible.
- Aprovechamiento de luz natural reduciendo el encendido de luminarias.

### **Medidas que aseguran la igualdad de género**

En todas las actuaciones relacionadas con las competencias, funciones y servicios prestados, se garantiza el principio de igualdad.

### **Medidas para la Salud Laboral**

La Administración de la Comunidad Autónoma, a través de su plan de Prevención, lleva a cabo la gestión de la prevención y la integración de la actividad preventiva en todos los niveles de su estructura organizativa asumiendo las responsabilidades, funciones, prácticas, procedimientos, procesos y recursos.

### **FECHA DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA.**

2023. La presente Carta de Servicios se actualizará cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de la misma, cualquiera que sea la causa que las origine.

2023/2786

CVE-2023-2786