

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Resolución de 16 de mayo de 2018, de la Agencia Tributaria de Andalucía, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de Andalucía.

El artículo 7 de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales, relativo a los principios generales que deben presidir la organización y actuación de la Agencia, se refiere, por un lado, al servicio efectivo a la ciudadanía, estableciendo sistemas de información adecuados, con especial atención a las tareas de asistencia al contribuyente, con el fin de reducir al mínimo el coste de tramitación y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias; y por otro, a la mejora continua de la calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía.

De conformidad con lo anterior, el Estatuto de la Agencia Tributaria de Andalucía, aprobado mediante Decreto 4/2012, de 17 de enero, dedica el artículo 9 a la gestión de calidad, estableciendo que «la Agencia implantará un sistema de gestión de calidad cuyo objetivo principal será promover y facilitar a las personas con obligación tributaria el cumplimiento de sus obligaciones y el ejercicio de sus derechos». Y añade el inciso inicial de su apartado 2 que «la Agencia elaborará su propia carta de servicios, de acuerdo con las previsiones del contrato de gestión, prestando especial atención a los compromisos de calidad y previendo sistemas de evaluación y, en su caso, programas de mejora de la calidad». De acuerdo con lo establecido en el artículo 12.2.ñ) del Estatuto de la Agencia Tributaria de Andalucía, corresponde a esta Presidencia la aprobación de la carta de servicios y derechos de la Agencia.

La evolución y mejora de los servicios tributarios prestados, en especial desde la puesta en marcha efectiva de la Agencia Tributaria de Andalucía, hace necesaria la aprobación de la Carta de Servicios de la Agencia, de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 7 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos. Por ello la presente Carta de Servicios ha sido sometida a informe de la Dirección General de Planificación y Evaluación.

Esta Carta de servicios y derechos de la Agencia Tributaria de Andalucía se aprueba por Resolución de la Presidencia de la Agencia, de acuerdo con la competencia establecida en el artículo 12.2.ñ) del Decreto 4/2012, de 17 de enero, por el que se aprueba el Estatuto de la misma.

DISPONGO

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de Andalucía, que se incorpora como anexo a esta resolución.
2. Ordenar la publicación de la presente resolución y de la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de Andalucía, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
3. Divulgar, a través de las acciones que se consideren más eficaces, cualquier modificación no sustancial de los datos contenidos en la Carta de Servicios.
4. La presente Carta de Servicios surtirá efectos a partir del día siguiente a su publicación.

Sevilla, 16 de mayo de 2018.- La Presidenta, María Pilar Panaque Sosa.

Í N D I C E

1. ASPECTOS GENERALES.
 - 1.1. Datos identificativos de la Agencia Tributaria de Andalucía.
 - 1.2. Misión y valores de la Agencia Tributaria de Andalucía.
 - 1.3. Identificación del órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la carta de servicios.
2. SERVICIOS PRESTADOS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA.
 - 2.1. Servicios de información.
 - 2.2. Servicios de información tributaria.
 - 2.3. Servicios de asistencia tributaria a la ciudadanía.
 - 2.4. Servicios de recepción de documentos.
 - 2.5. Expedición de etiquetas identificativas y certificados tributarios.
 - 2.6. Facilidades para el pago y aplazamiento de deudas.
3. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA.
4. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS TRIBUTARIOS.
 - 4.1. Derechos generales de los obligados tributarios.
 - 4.2. Derechos en el procedimiento de comprobación limitada.
 - 4.3. Derechos en el procedimiento inspector.
 - 4.4. Derechos en el procedimiento de recaudación.
 - 4.5. Derechos de la ciudadanía a la protección de datos de carácter personal.
5. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA.
 - 5.1. Ejercer el derecho de petición.
 - 5.2. Participar y manifestar sus opiniones en las encuestas de satisfacción.
 - 5.3. Formular quejas y sugerencias.
 - 5.4. Formular denuncias tributarias.
 - 5.5. Formular sugerencias a través de formulario de contacto.
 - 5.6. Ejercicio de derechos y consultas sobre protección de datos de carácter personal.
6. DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.
7. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO.
8. ELEMENTOS QUE APOYAN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.
9. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS.
 - 9.1. Horarios de atención al público y medios de contacto con el Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT), con soporte único en todos los órganos de la Agencia Tributaria de Andalucía.
 - 9.2. Horarios de atención al público y direcciones postales, teléfonos y direcciones web de la Agencia Tributaria de Andalucía.
10. COMPROMISOS E INDICADORES.
 - 10.1. Servicios de información.
 - 10.2. Servicios de información tributaria.
 - 10.3. Servicios de asistencia tributaria a la ciudadanía.
 - 10.4. Servicios de recepción de documentos.
 - 10.5. Expedición de etiquetas identificativas y certificados tributarios.

A N E X O**CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA**

La Agencia Tributaria de Andalucía tiene entre sus fines fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, facilitar el ejercicio de los derechos a las personas con dichas obligaciones y reducir al mínimo el coste de tramitación. Por ello, entre los principios generales de organización y actuación de la Agencia, se encuentran, entre otros, el de servicio efectivo a la ciudadanía, mediante el establecimiento de sistemas de información adecuados, con especial atención a las tareas de asistencia a las personas con obligación tributaria, y el de la mejora continua y gestión de la calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía.

La presente Carta de Servicios viene a confirmar el compromiso con la excelencia en la gestión y evaluación de la calidad en la Agencia Tributaria de Andalucía, de acuerdo con modelos de gestión de relaciones personalizadas y soportado por plataformas informáticas y de comunicaciones de última generación, con el objetivo de ofrecer un alto nivel en la prestación de los servicios públicos.

1. ASPECTOS GENERALES.**1.1. Datos identificativos de la Agencia Tributaria de Andalucía.**

La Agencia Tributaria de Andalucía se crea como agencia de régimen especial para realizar, en régimen de autonomía de gestión, las actividades administrativas de aplicación de los tributos y las demás funciones y competencias referidas en el artículo 6 de la Ley 23/2007, de 18 diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía.

Las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario tienen delegadas la gestión de los Impuestos sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y sobre Sucesiones y Donaciones, en el ámbito territorial de sus competencias.

Por otra parte la Consejería de Hacienda y Administración Pública y el Consejo Rector de la Agencia han delegado competencias de gestión tributaria y de recaudación en materia de tasas a Consejerías y entidades instrumentales; y en la en la Consejería competente en materia de Medio Ambiente, la gestión en vía voluntaria del Canon de Mejora de Infraestructuras Hidráulicas de Depuración de interés de la Comunidad Autónoma.

Finalmente, en virtud de convenios en los que la Agencia Tributaria de Andalucía se ha subrogado o ha suscrito, la Agencia Estatal de Administración Tributaria y las Diputaciones Provinciales radicadas en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, ejercen por delegación la gestión recaudatoria en vía ejecutiva de los ingresos de derecho público.

1.2. Misión y valores de la Agencia Tributaria de Andalucía.

La Agencia Tributaria de Andalucía tiene como misión la de velar especialmente por la efectiva aplicación de los recursos a su cargo, luchar en condiciones óptimas contra el fraude fiscal y mejorar el servicio a la ciudadanía con mayor calidad en la atención y asistencia a las personas con obligación tributaria.

Todo ello se realiza bajo determinados valores, entre los que destacan los siguientes:

- Legalidad e igualdad de la ciudadanía en la aplicación de los tributos, asegurando en todo caso el respeto a los derechos y garantías de las personas con obligación tributaria.
- Servicio efectivo a la ciudadanía, estableciendo sistemas de información adecuados, con especial atención a las tareas de asistencia al contribuyente, con el fin de reducir al mínimo el coste de tramitación y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

- Racionalización, agilidad y simplicidad en los procedimientos administrativos y en las actividades materiales de gestión, para facilitar a la ciudadanía el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

- Impulso en el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, adaptadas a las necesidades y nivel de digitalización de la sociedad.

- Especialización y formación permanente de su personal, en particular los empleados que prestan atención al público.

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos para el desarrollo de sus funciones y servicio a la ciudadanía en general, y también servicios prestados a otros colectivos, como gestorías administrativas, asesorías fiscales, empresas y otras Administraciones tributarias.

1.3. Identificación del órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la carta de servicios.

La Dirección de la Agencia Tributaria de Andalucía es el órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

2. SERVICIOS PRESTADOS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA.

2.1. Servicios de información.

2.1.1. Información general a la ciudadanía sobre nuestros servicios y oficinas:

- En todas las sedes provinciales de la Agencia Tributaria de Andalucía y en las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario de Andalucía, en horario de atención al público de lunes a viernes de 9 a 14 horas.

- En el Centro de Información y Atención Tributaria por teléfono, número 954 544 350 y correo electrónico: ciyat.chap@juntadeandalucia.es.

- En Internet en <https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia> y en <http://juntadeandalucia.es/transparencia.html>.

2.1.2. En Internet https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia/info_trib/estadisticas/estadisticas.htm se ofrece a la ciudadanía información estadística sobre los principales tributos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía: Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones e Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

2.1.3. Informar a la ciudadanía y facilitar el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación de tratamiento y portabilidad de sus datos de carácter personal, de conformidad con la normativa sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

2.2. Servicios de información tributaria.

2.2.1. Información tributaria presencial a las personas con obligación tributaria sobre los diferentes impuestos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía y sobre los procedimientos de aplicación de los tributos, en las oficinas de la Agencia en horario de atención al público de lunes a viernes, previa cita previa obtenida por Internet a través de la web <https://www.juntadeandalucia.es/economiayhacienda/haciendayadministracionpublica> o por teléfono, a través del número 954 544 350.

2.2.2. Información tributaria telefónica a las personas con obligación tributaria sobre los diferentes impuestos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía y sobre los procedimientos de aplicación de los tributos, a través del número 954 544 350, en horario ininterrumpido de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes, y de 8:00 a 15:00 horas, los sábados, salvo fiestas nacionales y autonómicas (los días 24, 31 de diciembre y 5 de enero el horario del Centro es de 08:00 a 15:00 horas, salvo en domingos).

2.2.3. Información en Internet <https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia> sin restricción horaria sobre normativa actualizada, los impuestos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía y procedimientos de aplicación de los tributos.

2.2.4. Ofrecer a la ciudadanía guías actualizadas sobre el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y Canon de mejora de infraestructuras hidráulicas de Depuración de interés de la Comunidad Autónoma.

2.2.5. Poner a disposición de la ciudadanía un catálogo de respuestas a las preguntas más frecuentes (FAQ) sobre el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

2.2.6. Informar con cita previa y acreditación de la identidad de la persona interesada o, en su caso, mediante la oportuna representación, sobre el estado de tramitación de los procedimientos en que éste sea parte, de forma presencial en las oficinas de la Agencia en horario de atención al público de lunes a viernes. La cita puede ser obtenida por Internet a través de la web <https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia> o por teléfono a través del número 954 544 350.

2.2.7. Prestar información no vinculante a los contribuyentes del valor a efectos fiscales de bienes inmuebles urbanos, rústicos y medios de transporte usados, de forma presencial mediante cita previa, por teléfono y por Internet.

2.2.8. Ofrecer guías y manuales prácticos a la ciudadanía de los impuestos competencia de la Agencia Tributaria de Andalucía.

2.2.9. Distribuir cartas y folletos informativos para la ciudadanía en las oficinas de la Agencia Tributaria de Andalucía o mediante su envío postal al domicilio de los interesados.

2.3. Servicios de asistencia tributaria a la ciudadanía.

2.3.1. Asistir de forma presencial con cita previa a las personas con obligación tributaria en la confección de declaraciones, autoliquidaciones y otros modelos de solicitud competencia de la Agencia Tributaria de Andalucía. La cita previa se puede concertar a través de Internet <https://www.juntadeandalucia.es/economiayhacienda/haciendayadministracionpublica>, por teléfono contactando con CIYAT en el número gratuito 954 544 350, en el correo electrónico ciyat.chap@juntadeandalucia.es, o acudiendo a los servicios de información y asistencia al contribuyente de las oficinas de la Agencia Tributaria de Andalucía.

2.3.2. Asistir telefónicamente a las personas con obligación tributaria en la confección de declaraciones, autoliquidaciones y otros modelos de solicitud competencia de la Agencia Tributaria de Andalucía, a través de CIYAT en el número 954 544 350.

2.3.3. Asistir a través de Internet a las personas con obligación tributaria en la confección de declaraciones, autoliquidaciones y otros modelos de solicitud competencia de la Agencia Tributaria de Andalucía, mediante la puesta a su disposición de programas de ayuda a la confección, presentación y/o pago.

2.4. Servicios de recepción de documentos.

2.4.1. Facilitar a la ciudadanía la presentación de declaraciones, autoliquidaciones, comunicaciones, solicitudes y otra documentación de carácter tributario, de forma presencial en las oficinas de la Agencia Tributaria de Andalucía y telemática a través Internet.

2.4.2. Incrementar la colaboración social en la aplicación de los tributos, mediante la suscripción de acuerdos y convenios con colectivos y profesionales del sector.

2.5. Expedición de etiquetas identificativas y certificados tributarios.

2.5.1. Expedir etiquetas identificativas, por Internet y de forma presencial a solicitud de las personas interesadas.

2.5.2. Expedir certificados tributarios de forma telemática a través de la web de la Agencia Tributaria de Andalucía y de forma presencial en las oficinas de la Agencia Tributaria de Andalucía.

2.6. Facilidades para el pago y aplazamiento de deudas.

2.6.1. Facilitar el pago presencial de autoliquidaciones y liquidaciones en las entidades colaboradoras que prestan el servicio de caja en las oficinas de la Agencia Tributaria de Andalucía.

2.6.2. Facilitar el pago en cualquier entidad bancaria colaboradora en la gestión recaudatoria de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en las que no es preciso tener cuenta abierta.

2.6.3. Mejorar el pago a través de Internet, mediante la Plataforma de Pago y Presentación de Tributos de la Comunidad Autónoma.

2.6.4. Informar que las deudas apremiadas en período ejecutivo podrán hacerse efectivas por los medios y procedimientos establecidos por la Administración que notifique la providencia de apremio (Junta de Andalucía, Diputaciones Provinciales o Agencia Estatal de la Administración Tributaria).

2.6.5. Compensar deudas tributarias con pagos pendientes de la Junta de Andalucía.

2.6.6. Aplazar y fraccionar las deudas, previa solicitud de la persona con obligación tributaria con los requisitos legales y reglamentarios establecidos.

3. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA.

Se puede encontrar en:

<https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia/normativa/normativa.htm>

Normativa Estatal:

- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria
- 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 18/2010, de 16 de julio, de Régimen de cesión de tributos del Estado a la Comunidad Autónoma de Andalucía y de fijación del alcance y condiciones de la cesión.

- 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.

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

- Real Decreto 2063/2004, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general del régimen sancionador tributario

- 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

- Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación

- 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

Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados:

- Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre, por el que aprueba el Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados

- 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:

- Ley 29/1987, de 18 de diciembre, del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

- Real Decreto 1629/1991, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

Tasa fiscal 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.
- Real Decreto 2221/1984, de 12 de diciembre, por el que se regula la tasa Fiscal sobre los Juegos de Suerte, Envite o Azar.

Normativa Autonómica:

- Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía.
- Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales.
- Ley 4/1988, de 5 de julio, de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Ley 18/2003, de 29 de diciembre por la que se aprueban medidas fiscales y administrativas.
- Ley 9/2010, de 30 de julio, de Aguas para Andalucía.
- Decreto Legislativo 1/2009 de 1 de septiembre, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones dictadas por la Comunidad Autónoma de Andalucía en materia de tributos cedidos.
- Decreto 4/2012, de 17 de enero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Tributaria de Andalucía.
- Decreto 106/1999, de 4 de mayo, sobre competencias en materia de gestión y liquidación de los impuestos sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y sobre Sucesiones y Donaciones, así como las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario.
- Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos.
- Decreto 503/2004, de 13 de octubre, por el que se regulan aspectos para la aplicación del impuesto sobre la emisión de gases a la atmósfera y sobre vertidos a las aguas litorales.
- Decreto 40/2017, de 7 de marzo, por el que se regula la organización y el funcionamiento de la Tesorería General de la Junta de Andalucía y la gestión recaudatoria.

4. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS TRIBUTARIOS.

En sus relaciones con la Agencia Tributaria de Andalucía, la ciudadanía cuenta con un conjunto amplio de derechos, que se enumeran a continuación, reconocidos expresamente en la normativa vigente, en especial en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, 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; y en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

4.1. Derechos generales de las personas con obligación tributaria.

1. Derecho a ser informadas y asistidas por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
2. Derecho a obtener las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo y las devoluciones de ingresos indebidos que procedan, con abono del interés de demora previsto en el artículo 26 de la Ley General Tributaria, sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto.
3. Derecho a ser reembolsadas del coste de los avales y otras garantías aportados para suspender la ejecución de un acto o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda,

si dicho acto o deuda es declarado total o parcialmente improcedente por sentencia o resolución administrativa firme, con abono del interés legal sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto, así como a la reducción proporcional de la garantía aportada en los supuestos de estimación parcial del recurso o de la reclamación interpuesta.

4. Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.

5. 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.

6. Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones presentadas, así como derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados ante la Agencia Tributaria de Andalucía, 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.

7. Derecho a no aportar aquellos documentos ya presentados y que se encuentren en poder de la Agencia Tributaria de Andalucía, siempre que la persona con obligación tributaria indique el día y procedimiento en el que los presentó.

8. Derecho, en los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Agencia Tributaria de Andalucía, que sólo 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.

9. Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Agencia Tributaria de Andalucía y de sus entidades vinculadas o dependientes.

10. Derecho a que las actuaciones de la Agencia Tributaria de Andalucía que requieran la intervención de la persona interesada se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa para éste, siempre que ello no perjudique el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

11. Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución.

12. Derecho a ser oídas en el trámite de audiencia, en los términos previstos en la Ley General Tributaria.

13. Derecho a ser informadas de los valores de los bienes inmuebles que vayan a ser objeto de adquisición o transmisión.

14. Derecho a ser informadas, 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 Ley General Tributaria.

15. Derecho al reconocimiento de los beneficios fiscales que resulten aplicables.

16. Derecho a que las manifestaciones con relevancia tributaria de los obligados se recojan en las diligencias extendidas en los procedimientos tributarios.

17. Derecho de los obligados a presentar ante la Agencia Tributaria de Andalucía la documentación que estimen conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento tributario que se esté desarrollando.

18. Derecho a obtener copia a su costa de los documentos que integren el expediente administrativo en el trámite de puesta de manifiesto del mismo en los términos previstos en la Ley General Tributaria. Este derecho podrá ejercitarse en cualquier momento en el procedimiento de apremio.

19. A comunicarse con la Agencia Tributaria de Andalucía a través del Punto de Acceso General electrónico de la Administración y del Portal de Atención a la Ciudadanía de la Junta de Andalucía.

20. A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la Agencia Tributaria de Andalucía.

21. Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y en la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.

22. A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.

23. A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

24. A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de titularidad de la Agencia Tributaria de Andalucía.

25. 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 la Junta de Andalucía.

4.2. Derechos en el procedimiento de comprobación limitada.

1. Derecho a ser informado desde su inicio sobre la naturaleza y alcance de las actuaciones de comprobación.

2. Derecho a que el procedimiento de comprobación limitada concluya en el plazo máximo de 6 meses a contar desde la fecha de notificación al contribuyente del inicio del mismo. A los efectos del plazo indicado, no se computarán las dilaciones imputables al obligado tributario, ni los periodos de interrupción justificada que se especifiquen en las disposiciones de aplicación.

3. Derecho a que las actuaciones de la Administración tributaria 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.

4. 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.

5. Derecho a obtener, en los términos previstos en la ley, las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo y las devoluciones de ingresos indebidos que procedan, con abono del interés de demora, sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto.

6. Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.

7. Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución. Este derecho podrá ser ejercido en cualquier momento anterior al trámite de audiencia, o de alegaciones que le sustituya, y antes de la formulación de la propuesta de resolución. En cualquier caso, en el procedimiento de comprobación limitada, con carácter previo a la práctica de la liquidación provisional, la Administración tributaria deberá comunicar al obligado tributario la propuesta de liquidación para que alegue lo que convenga a su derecho.

8. Derecho a presentar ante la Administración tributaria la documentación que estimen conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento tributario que se esté desarrollando.

9. Derecho a ser oído en el trámite de audiencia.

10. Derecho a que las manifestaciones con relevancia tributaria de los obligados se recojan en las diligencias extendidas en los procedimientos tributarios y a recibir una copia de las mismas.

11. Derecho a obtener por quien sea parte en una actuación o procedimiento tributario, copia, a su costa, de los documentos que integren el expediente administrativo salvo que afecten a intereses de terceros o a la intimidad de otras personas o que así lo disponga la normativa vigente. Las copias se facilitarán en el trámite de audiencia o, en defecto de éste, en el de alegaciones posterior a la propuesta de resolución. En el procedimiento de comprobación limitada, la Administración tributaria podrá comprobar los hechos, actos, elementos, actividades, explotaciones y demás circunstancias determinantes de la obligación tributaria. El acceso a los registros y documentos que formen parte de un expediente concluido a la fecha de la solicitud y que obren en los archivos administrativos únicamente podrá ser solicitado por el obligado tributario que haya sido parte en el procedimiento tributario, sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes en relación con la cesión de datos con trascendencia tributaria.

12. Derecho a ser reembolsado, en la forma fijada en la ley, del coste de los avales y otras garantías aportadas para suspender la ejecución de un acto o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda, si dicho acto o deuda es declarado total o parcialmente improcedente por sentencia o resolución administrativa firme, con abono del interés legal sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto, así como a la reducción proporcional de la garantía aportada en los supuestos de estimación parcial del recurso o de la reclamación interpuesta.

4.3. Derechos en el procedimiento inspector.

1. Derecho a ser informado al inicio de las actuaciones de comprobación e investigación sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones.

2. Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la Administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramita el procedimiento.

3. Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración tributaria, así como promover la recusación de los actuarios en los términos previstos en el artículo 24 de la Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

4. Derecho a actuar por sí o por medio de representante, con el que se entenderán las sucesivas actuaciones, salvo que se haga manifestación expresa en contrario, y a que las actuaciones 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.

5. Derecho a que la inspección se desarrolle en el lugar más apropiado para el obligado tributario cuando éste fuese una persona con discapacidad o movilidad reducida.

6. Derecho a rehusar la presentación de los documentos que no resulten exigibles por la normativa tributaria y de aquellos que hayan sido previamente presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración tributaria actuante, siempre que el obligado tributario indique el día y procedimiento en que los presentó.

7. Derecho a que sus manifestaciones con relevancia tributaria se recojan en diligencia y a recibir un ejemplar de las mismas, así como de las actas que se extiendan.

8. Derecho a conocer el estado de tramitación del procedimiento.

9. Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier momento anterior al trámite de audiencia que serán tenidos en cuenta al redactar la correspondiente propuesta de resolución.

10. Derecho a ser oído en el trámite de audiencia previo a la firma de las actas de conformidad o disconformidad y a obtener copia a su costa de los documentos que integren el expediente durante el desarrollo de dicho trámite.

11. Derecho a que las actuaciones del procedimiento de inspección concluyan en el plazo de 18 meses con carácter general, o de 27 meses cuando concurra alguna de las circunstancias descritas en el párrafo b) del apartado 1 del artículo 150 de la Ley General

Tributaria, a contar desde la fecha de notificación al obligado tributario de su inicio hasta que se notifique o se entienda notificado el acto administrativo resultante del mismo.

12. Derecho al carácter reservado, en los términos legalmente previstos, de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración tributaria.

4.4. Derechos en el procedimiento de recaudación.

1. Derecho a obtener por quien sea parte en una actuación o procedimiento tributario, copia, a su costa, de los documentos que integren el expediente administrativo en cualquier momento del procedimiento de apremio.

2. Derecho a solicitar la alteración del orden de embargo a las autoridades administrativas.

3. Derecho de los sujetos sobre los que se haya iniciado un procedimiento de declaración de responsabilidad tributaria a formular las alegaciones que estimen pertinentes y a aportar la documentación que estimen necesaria.

4. Derecho a solicitar de la Administración certificación detallada de las deudas, sanciones y responsabilidades tributarias derivadas del ejercicio de explotaciones o actividades económicas, por quien pretenda adquirir la titularidad de las mismas, al objeto de limitar la posible responsabilidad y previa conformidad del titular actual.

5. Derecho a obtener la suspensión del procedimiento sin necesidad de aportación de la garantía reglamentaria, en el caso de interposición de recursos o reclamaciones contra sanciones, hasta que sean firmes en vía administrativa.

6. Derecho del depositario de bienes embargados - salvo en los casos en que lo sea el propio obligado al pago - a percibir la retribución convenida por la prestación de sus servicios y al reembolso de los gastos que haya soportado por razón del depósito, cuando no estén incluidos en dicha retribución.

7. Derecho de los obligados al pago a los que se siga un procedimiento de enajenación de sus bienes a presentar valoración contradictoria en caso de discrepancia con la valoración asignada por la Administración.

4.5. Derechos de la ciudadanía a la protección de datos de carácter personal.

La ciudadanía disfruta, según el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante RGPD), con las limitaciones establecidas en el propio RGPD y en la normativa nacional sobre protección de datos, de los siguientes derechos:

1. Derecho de acceso, debiendo la Agencia Tributaria de Andalucía de informar de lo siguiente:

- Los fines del tratamiento, categorías de datos personales que se traten y de las posibles comunicaciones de datos y sus destinatarios.

- Del plazo de conservación de los datos de carácter personal y de los criterios para determinar dicho plazo.

- Del derecho a solicitar la rectificación o supresión de los datos, la limitación al tratamiento o la oposición al mismo, todo ello dentro de los fines públicos que lleva a cabo la Agencia Tributaria de Andalucía.

- Del derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Estatal de Protección de Datos.

- De la existencia de decisiones automatizadas (incluyendo perfiles), la lógica aplicada y las consecuencias de este tratamiento.

2. Derecho de rectificación: La ciudadanía tiene derecho, además de rectificar los datos inexactos, a que se completen los datos personales incompletos, inclusive mediante una declaración adicional.

3. Derecho de supresión, con las limitaciones establecidas por los fines del tratamiento y la materia tributaria.

4. Derecho a la limitación del tratamiento, en los casos legalmente previstos.

5. Derecho a la portabilidad de los datos, en formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, así como poder transmitirlos a otro responsable del tratamiento cuando sea técnicamente posible.

6. Derecho de oposición al tratamiento de los datos personales, cuando los fines y la normativa así lo contemplan.

7. Derecho a no ser objeto de decisiones individualizadas, basadas únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efectos jurídicos o le afecte al ciudadano, siempre que no se encuentre amparada por los fines legales del tratamiento por parte de la Agencia Tributaria de Andalucía.

5. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA.

5.1. Ejercer el derecho de petición.

De acuerdo con el marco establecido en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.

5.2. Participar y manifestar sus opiniones en las encuestas de satisfacción.

Participando en las encuestas y estudios que se realicen para el análisis de la demanda de los usuarios con respecto a los servicios tributarios, que son trasladadas a un informe anual.

5.3. Formular quejas y sugerencias.

5.3.1. A través de la Oficina de Defensa del Contribuyente. Su presentación se podrá realizar en las oficinas de la Agencia Tributaria de Andalucía o a través de Internet en la siguiente dirección <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/tributos/defensa/defensa.htm>.

5.3.2. Mediante el apartado «contacto» de la web de la Agencia Tributaria de Andalucía, en la siguiente dirección en Internet https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia/info_institucional/avisoSugerencias.htm

5.3.3. Presentando escritos en las oficinas de relación con la ciudadanía de la Junta de Andalucía.

La formulación de una queja no impide la interposición de los recursos o reclamaciones previstos en las leyes contra los actos administrativos dictados por la Agencia Tributaria de Andalucía.

5.4. Formular denuncias tributarias.

La participación de la sociedad en la prevención y lucha contra el fraude puede canalizarse a través de la denuncia tributaria.

La ciudadanía puede presentar una denuncia tributaria de forma telemática, a través del procedimiento de presentación general de documentos del Portal de Atención a la Ciudadanía de la Junta de Andalucía o a través del Punto de Acceso General de la Administración.

También se puede presentar personalmente en cualquier oficina de la Agencia Tributaria de Andalucía cercana a su domicilio y en general en cualquier oficina de relación con la ciudadanía de la Junta de Andalucía. También se puede remitir por correo postal.

5.5. Formular sugerencias a través de formulario de contacto.

Existe un formulario de contacto en la página web de la Agencia Tributaria de Andalucía <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/tributos/defensa/>

defensa.htm al que se pueden dirigir propuestas y sugerencias a la web y a los programas de ayuda de la Agencia Tributaria de Andalucía.

5.6. Ejercicio de derechos y consultas sobre protección de datos de carácter personal.

A través de la web de la Agencia Tributaria de Andalucía <https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia> y dirigiendo un correo electrónico al Delegado de Protección de Datos de la Agencia Tributaria de Andalucía dpd.atrian@juntadeandalucia.es.

6. DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

La ciudadanía pueden dirigir sus quejas y sugerencias respecto al funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía a la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

Las quejas y sugerencias se pueden formular personalmente en cualquiera de las oficinas de la Agencia Tributaria de Andalucía cumplimentando el formulario o bien a través de Internet <https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia> o en las formas y lugares previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y el artículo 82.2 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre.

Todas las quejas y sugerencias recibidas serán tramitadas y contestadas de acuerdo con el procedimiento previsto en el Decreto 31/2013, de 26 de febrero, por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente y el Régimen Jurídico de las quejas y sugerencias que se formulen en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

7. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO

En caso de reclamaciones dirigidas contra la Agencia Tributaria de Andalucía, y cuando se constate que se ha producido un incumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, la persona titular de la Dirección de la Agencia Tributaria de Andalucía dirigirá una carta explicativa al interesado.

8. ELEMENTOS QUE APOYAN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.

La información, asistencia y orientación general sobre nuestros servicios, oficinas y organización, se facilita en todas las oficinas de la Agencia Tributaria de Andalucía y en Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario de Andalucía, en horario de atención al público de lunes a viernes de 9 a 14 horas, en el Centro de Información y Asistencia Tributaria (CIYAT) en el teléfono 954 544 350, en el fax 954 787 620 y a través del correo electrónico ciyat.chap@juntadeandalucia.es y en Internet <https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia>.

El horario general en que se realizará la prestación del Servicio de Caja en las Gerencias Provinciales y Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera de la Agencia Tributaria de Andalucía, para sus Cajas Autorizadas y Cajas Provinciales de Depósitos, será de 9 a 14 horas, de lunes a viernes.

Los días 24 y 31 de diciembre permanecerán las cajas permanecerán cerradas.

Durante los días hábiles de ferias locales, de Semana Santa y del período navideño (del 26 de diciembre al 5 de enero, ambos inclusive), la prestación del Servicio de Caja se efectuará con horario reducido de 9 a 12 horas.

00136260

El vencimiento de cualquier obligación, derecho u operación que deba originar ingresos o pagos exclusivamente en las Cajas mencionadas y que tenga lugar en días en los que éstas permanecen cerrada se traslada al día hábil inmediatamente siguiente.

Además se podrá realizar el ingreso de los documentos en cualquier sucursal de las distintas entidades colaboradoras en la recaudación de ingresos de la Junta de Andalucía.

Entidades colaboradoras:

Código banco	Entidad bancaria
0019	DEUTSCHE BANK
0049	BANCO SANTANDER
0075	BANCO POPULAR
0081	BANCO DE SABADELL
0128	BANKINTER
0182	BBVA
0237	CAJA SUR BANCO - BBK BANK
0487	BANCO MARE NOSTRUM
2013	CATALUNYA BANC
2038	BANKIA
2080	ABANCA
2100	CAIXA BANK - LA CAIXA
2103	UNICAJA BANCO
2104	CAJA DUERO
3023	CAJA RURAL DE GRANADA
3058	CAJAS RURALES UNIDAS - CAJAMAR
3067	CAJA RURAL DE JAEN, BARCELONA Y MADRID
3187	CAJA RURAL DEL SUR

9. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS.

9.1. Horarios de atención al público y medios de contacto con el Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT), con soporte único en todos los órganos de la Agencia Tributaria de Andalucía.

Información y atención telefónica, con posibilidad de obtener cita previa en el teléfono 954 544 350, de lunes a viernes todos los días hábiles del año, en horario ininterrumpido de 08:00 a 20:00 horas, y sábados de 08:00 a 15:00 horas.

Información y atención telemática a través de fax 954 787 620, (9 a 14 horas de lunes a viernes)

Correo electrónico: ciyat.chap@juntadeandalucia.es

Internet: <https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia> .

(en horario ininterrumpido de 24 horas, 7 días a la semana, 365 días al año)

Oficina Virtual Tributaria y de Recaudación, en la siguiente dirección web:

<https://www.juntadeandalucia.es/economiayhacienda/agenciatributariadeandalucia>

9.2. Horarios de atención al público y direcciones postales, teléfonos y direcciones web de la Agencia Tributaria de Andalucía.

El horario general de atención a la ciudadanía en las Gerencias Provinciales y en la Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera es de lunes a viernes todos los días hábiles del

año, de 09:00 a 14:00 horas, excepto los días 24 y 31 de diciembre que permanecerán cerradas las sedes administrativas, salvo el Registro General de las Delegaciones de Gobierno de la Junta de Andalucía.

No obstante, se informa que se limitará la expedición de números para información y asistencia tributaria a las 13.30 horas, durante jornadas de trabajo reducidas por causa festiva (Semana Santa, período navideño del 26 de diciembre al 5 de enero y ferias locales) o con motivo del período estival (del 16 de junio al 15 de septiembre, ambos inclusive).

El horario general en que se realizará la prestación del Servicio de Caja en las Gerencias Provinciales y Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera de la Agencia Tributaria de Andalucía, para sus Cajas autorizadas y para las Cajas Provinciales de Depósitos, será de 9 a 14 horas, de lunes a viernes. Los días 24 y 31 de diciembre dichas Cajas permanecerán cerradas.

Durante los días hábiles de ferias locales, de Semana Santa y del período navideño (del 26 de diciembre al 5 de enero, ambos inclusive), la prestación del servicio de Caja se efectuará con horario reducido de 9 a 12 horas.

El horario de atención de las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario es de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.

Las direcciones postales y localización geográfica se pueden consultar en las direcciones electrónicas:

https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia/info_institucional/direcciones.htm para los servicios centrales y las Gerencias Provinciales. Las direcciones e información complementaria de las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario, se pueden consultar en la dirección electrónica <https://www.juntadeandalucia.es/economia/hacienda/apl/surweb/consultas/oficinasLiquidadoras/index.jsp>

Se detallan a continuación la localización geográfica de las oficinas de la Agencia Tributaria de Andalucía y Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario:

SERVICIOS CENTRALES DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA

- Calle Pablo Picasso 41071, Sevilla.
- Teléfono: 955 064 855 / Fax: 955 890 804.
- agenciatributariadeandalucia.chap@juntadeandalucia.es
- Acceso mediante Cercanías Renfe en estación de Santa Justa, línea 1 de Metro y autobuses urbanos desde las líneas: 13, 14, 27, 32, 40, 41, 43 y C5.

Almería.

- Gerencia Provincial
 - Calle Arapiles nº 10-12, C.P. 04001.
 - Teléfono: 950 002 112 / FAX: 950 00 20 95.
 - ctalmeria.at.chap@juntadeandalucia.es
 - Acceso mediante transporte público desde los autobuses urbanos de las líneas números: 2-6-7-8-11.
- Oficina Liquidadora de Berja.
 - C/ Dr. Caba, nº 3. C.P. 04760. Berja.
 - Teléfono: 950 490 657. Fax: 950 490 965.
 - verja.ol@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Canjáyar.
 - C/ Santa Cruz, 16. C.P. 04450. Canjáyar.
 - Teléfono: 950 510 439. Fax: 950 510 134.
 - canjayar@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Cuevas del Almanzora.
 - C/ Sor Paz, 23. C.P. 04610. Cuevas de Almanzora.
 - Teléfono: 950 456 011. Fax: 950 456 550.
 - cuevasdealmanzora@registrodelapropiedad.org

- Oficina Liquidadora de El Ejido.
 - Avda. Bulevar, 372. C.P. 04700. El Ejido.
 - Teléfono: 950 570 886. Fax: 950 573 204.
 - elejido@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Gérgal.
 - C/ Sebastián Pérez, 53. C.P. 04550. Gérgal.
 - Teléfono: 950 353 020. Fax: 950 353 213.
 - gergal@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Huércal-Overa.
 - C/ Pintor Velázquez, s/n Edificio Picasso. C.P. 04600. Huércal-Overa.
 - Teléfono: 950 616 607. Fax: 950 616 607.
 - huercal-overa@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Purchena.
 - C/ Pablo Picasso, 3. C.P. 04870. Purchena.
 - Teléfono: 950 423 035. Fax: 950 423 236.
 - purchena@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Vera.
 - C/ Ali Bey, N° 4 – B. C.P. 04620. Vera.
 - Teléfono: 950 392 345. Fax: 950 392 345.
 - vera@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Vélez-Rubio.
 - Carrera del Carmen, 4, 1º C.P. 04820 Vélez-Rubio.
 - Teléfono: 950 410 103. Fax: 950 411 109.
 - velezrubio@registrodelapropiedad.org

Cádiz.

- Gerencia Provincial.
 - Calle Fernando el Católico 3, C.P. 11004.
 - Teléfono: 956 202 200. Fax: 956 202 224.
 - ctcadiz.at.chap@juntadeandalucia.es
 - Acceso mediante transporte público desde los autobuses urbanos de las líneas números: 12, 3, 5 y 8.
- Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera.
 - C/Alameda Cristina, núm.11. C.P. 11471.
 - Teléfono: 956 033 200. Fax: 956 033 222.
 - of.trib.jerez.ceh@juntadeandalucia.es
 - Acceso mediante transporte público desde las líneas de autobuses urbanos: 2, 3, 4, 5, 10 y 17.
- Oficina Liquidadora de Algeciras.
 - C/ Parque Bolonia s/n. C.P. 11204. Algeciras.
 - Teléfono: 956 663 340. Fax: 956 654 516.
 - algeciras1.ol@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Arcos de la Frontera.
 - C/ Pedro Almodóvar 4. C.P. 11630. Arcos de la Frontera.
 - Teléfono: 956 701 356. Fax: 956 702 802.
 - arcosdelafrontera@oficialiquidadora.org
- Oficina Liquidadora de Barbate.
 - Avda. Juan Carlos I 6. C.P. 11160. Barbate.
 - Teléfono: 956 434 032. Fax: 956 454 512.
 - barbate.ol@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora Chiclana de la Frontera.
 - Avda. de los Descubrimientos (Centro Comercial Las Redes Portal. 2, Oficina. 49-I). C.P. 11130. Chiclana de la Frontera.

00136260

- Teléfono: 956 400 708. Fax: 956 530150.
- chiclanadelafrontera@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Medina Sidonia.
 - C/ Extremadura, nº 7 local 9. C.P. 11170. Medina Sidonia.
 - Teléfono: 956 410 036. Fax: 956 412 085.
 - medinasidonia.ol@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Olvera.
 - Avda. Manuel de Falla, 12 Bajo. C.P. 11690. Olvera.
 - Teléfono: 956 108 128. Fax: 956 066 806.
 - olvera@oficialliquidadora.org
- Oficina Liquidadora de El Puerto de Santa María.
 - C/ Octavio Paz, 1. C.P. 11500. El Puerto de Santa María.
 - Teléfono: 956 870 411. Fax: 956 856 811.
 - puertodesantamaria1.ol@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de San Fernando.
 - C/ Escritor Francisco Montes Aguilera. Local B 2. C.P. 11100. San Fernando.
 - Teléfono: 956 802 172. Fax: 956 802 173.
 - sanfernando@oficialliquidadora.org
- Oficina Liquidadora de San Roque.
 - C/ Velázquez, 1, Edificio Alameda 1º, 1ª. C.P. 11360. San Roque.
 - Teléfono: 956 780 157. Fax: 956 781 442.
 - sanroque.ol@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Sanlúcar de Barrameda.
 - Avda. La Libertad, nº 16. C.P. 11540. Sanlúcar de Barrameda.
 - Teléfono: 956 360 508. Fax: 956 367 267.
 - sanlucardebarrameda@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Ubrique.
 - Avda. Fernando Quiñones, 5 Bajo A. C.P. 11600. Ubrique.
 - Teléfono: 956 463 912. Fax: 956 463 912.
 - ubrique@oficialliquidadora.org

Córdoba.

- Gerencia Provincial.
 - C/ Gondomar, núm. 10, C.P. 14071. Córdoba.
 - Teléfono: 957 015 100. Fax: 957 015 200.
 - ctcordoba.at.chap@juntadeandalucia.es
 - Acceso mediante transporte público desde los autobuses urbanos de las líneas números: 1, 7, 12, 16 y desde la estación de Renfe: números 3 y 4.
- Oficina Liquidadora de Aguilar de la Frontera.
 - C/ Carrera, 4, bajo. C.P. 14920. Aguilar de la Frontera.
 - Teléfono: 957 660 221. Fax: 957 688 358.
 - aguilardelafrontera@oficialliquidadora.org
- Oficina Liquidadora de Baena.
 - Avda. Cervantes, 35, local 2. C.P. 14850. Baena.
 - Teléfono: 957 670 362. Fax: 957 691 455.
 - baena@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Bujalance.
 - C/ San Antonio, 5. C.P. 14650. Bujalance.
 - Teléfono: 957 170 014. Fax: 957 170 014.
 - bujalance@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Cabra.
 - Av. de Andalucía Urb. Juan Ramón Jiménez 22, bl. 1-bajo. C.P. 14940. Cabra.
 - Teléfono: 957 520 205. Fax: 957 525 333.
 - cabra@registrodelapropiedad.org

- Oficina Liquidadora de Castro del Río.
 - C/ Córdoba, 3. Bajo. C.P. 14840. Castro del Río.
 - Teléfono: 957 370 045. Fax: 957 372 414.
 - castrodelrio@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Fuente Obejuna.
 - C/ Regidor Caballero Villamediana 6. CP. 14290. Fuente Obejuna.
 - Teléfono. 957 584 168. Fax. 957 585 399
 - fuenteovejuna@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Hinojosa del Duque.
 - Plaza de Antón Garrido, 3, 1º. C.P. 14270. Hinojosa del Duque.
 - Teléfono: 957 140 162. Fax: 957 142 367.
 - hinojosadelduque@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Lucena.
 - Plaza de Aguilar, 4. C.P. 14900. Lucena.
 - Teléfono: 957500185. Fax: 957 500 185.
 - lucena@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Montilla.
 - Plaza Dolores Ibarruri, s/n. C.P. 14550. Montilla.
 - Teléfono: 957 650 979. Fax: 957 655 266.
 - montilla@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Montoro.
 - C/ Realejo,15. C.P. 14600. Montoro.
 - Teléfono: 957 160 146. Fax: 957 165 099.
 - montoro@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Posadas.
 - Avda. Soldevilla Vázquez, 15-B. C.P. 14730. Posadas.
 - Teléfono: 957 630 169. Fax: 957 631 852.
 - posadas@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Pozoblanco.
 - C/ Córdoba, 60. C.P. 14400. Pozoblanco.
 - Teléfono: 957 770 697. Fax: 957 131 488
 - pozoblanco@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Priego de Córdoba.
 - C/ Trasmonjas, 16 Bajo. C.P. 14800. Priego de Córdoba.
 - Teléfono: 957 540 914. Fax: 957 701 301.
 - priego@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de La Rambla.
 - C/ Ancha, 10. C.P. 14540. La Rambla.
 - Teléfono: 957 684 038. Fax: 957 682 538.
 - larambla@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Rute.
 - C/ Cervantes, 10 bajo. C.P. 14960. Rute.
 - Teléfono: 957 538 220. Fax: 957 532 396.
 - rute@registrodelapropiedad.org

Granada.

- Gerencia Provincial.
 - C/ Tablas, 11 y 13. C.P. 18002. Granada.
 - Teléfono: 958 897 840. Fax: 958 026 669.
 - ctgranada.at.chap@juntadeandalucia.es
 - Acceso mediante transporte público desde los autobuses urbanos de las líneas números: 4, 5, 10, 21, 22.

- Oficina Liquidadora de Albuñol.
 - Avda. 28 de febrero 5. C.P. 18700. Albuñol.
 - Teléfono: 958 826 033. Fax: 958 826 332.
 - albnol@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Alhama de Granada.
 - C/ Carretera de Loja, 17 bajo. C.P. 18120. Alhama de Granada.
 - Teléfono: 958 700 000. Fax: 958 360 622.
 - alhamadegranada@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Almuñécar.
 - C/ Larache, s/n, Edificio «La Puerta del Mar» Portal 2, 1 ° A. C.P. 18690. Almuñécar.
 - Teléfono: 958 633 211. Fax: 958 880 041.
 - almunecar@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Baza.
 - C/ Rubén Darío, 10, Bajo 1. C.P. 18800. Baza.
 - Teléfono: 958 700 473. Fax: 958 703 402.
 - baza@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Guadix.
 - Avda. Buenos Aires 40. C.P. 18500. Guadix.
 - Teléfono: 958 460 475. Fax: 958 662 223.
 - guadix@oficialiquidadora.org
- Oficina Liquidadora de Huéscar.
 - C/ Alhóndiga, 3, Bajo. C.P. 18830. Huéscar.
 - Teléfono: 958 740 756. Fax: 958 742 401.
 - huescar@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Iznalloz.
 - C/ Amapola, 4, C.P. 18550. Iznalloz.
 - Teléfono: 958 384 003. Fax: 958 384 003.
 - iznaloz.ol@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Loja.
 - Avda. Rafael Pérez del Álamo, Edif. Quinta II 1 A. C.P. 18300. Loja.
 - Teléfono: 958 320 651. Fax: 958 323 744.
 - loja.ol@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Montefrío.
 - C/ Alta, 22, bajo. C.P. 18270. Montefrío.
 - Teléfono: 958 336 042. Fax: 958 310 367.
 - montefrio@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Motril.
 - Avda. Salobreña, 35. Portal nº 3, 8ª Planta. C.P: 18600. Motril.
 - Teléfono: 958 604 411. Fax: 905 606 246.
 - motril.ol@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Órgiva.
 - C/ Miguel de Cervantes, 2, 1 ° planta. C.P. 18400. Órgiva.
 - Teléfono: 958 785 201. Fax: 958 784 448.
 - orgiva.ol@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Santa Fe.
 - C/ Paseo Señor de la Salud, 10, bajo. 18320. Santa Fe.
 - Teléfono: 958 511 129. Fax: 958 511 820.
 - santafe.ol@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Ugíjar.
 - C/ Convento, 5. C.P. 18480. Ugíjar.
 - Teléfono: 958 767 139. Fax: 958 854 092.
 - ugijar.ol@registrodelapropiedad.org

Huelva.

- Gerencia Provincial.
 - C/ Los Mozárabes, 8. C.P. 21002.
 - Teléfono: 959 014 147. Fax: 959 014 101.
 - cthuelva.at.chap@juntadeandalucia.es
 - Acceso mediante transporte público desde los autobuses urbanos de las líneas números: 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 12.
- Oficina Liquidadora de Aracena.
 - C/ Cuesta del Olivo, s/n, local 1. C.P. 21200. Aracena.
 - Teléfono: 959 127 147. Fax: 959 127 169.
 - aracena.ol@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Ayamonte.
 - C/ Antonio Concepción Reboura, 8, bajo. C.P. 21400. Ayamonte.
 - Teléfono: 959 321 100. Fax: 959 321 281.
 - ayamonte.ol@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Moguer.
 - C/ Rábida, 18. C.P. 21800. Moguer.
 - Teléfono: 959 370 061. Fax: 959 370 061.
 - moguer.ol@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de La Palma del Condado.
 - C/Párroco Paulino Chaves, 17. C.P. 21700. La Palma del Condado.
 - Teléfono: 959 400 716. Fax: 959 401 122.
 - lapalmadelcondado@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Valverde del Camino.
 - C/ Doctor Dorronsoro, 1. C.P. 21600. Valverde del Camino.
 - Teléfono: 959 550 513. Fax: 959 553 030.
 - valverdedelcamino@registrodelapropiedad.org

Jaén.

- Gerencia Provincial.
 - C/ Dr. Eduardo García-Triviño López, 15, C.P. 23071.
 - Teléfono: 953 368 633. Fax: 953 368 650.
 - ctjaen.at.chap@juntadeandalucia.es
 - Acceso mediante transporte público desde los autobuses urbanos de las líneas números: 2, 4, 7, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 17 y 19.
- Oficina Liquidadora de Alcalá la Real.
 - C/ Martín Bolívar, 12. C.P. 23680. Alcalá la Real.
 - Teléfono: 953 583 408. Fax: 953 584 124.
 - alcalalareal@oficialiquidadora.org
- Oficina Liquidadora de Andújar.
 - C/ Jesús María, 10 - 1º. C.P. 23740. Andújar.
 - Teléfono: 953 501 199. Fax: 953 512 915.
 - andujar@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Baeza.
 - Ctra. de Jaén, 15. C.P. 23440. Baeza.
 - Teléfono: 953 740 556. Fax: 953 742 503.
 - baeza.ol@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Cazorla.
 - Avda. del Guadalquivir, 6. C.P. 23470. Cazorla.
 - Teléfono: 953 721 010. Fax: 953 105 556.
 - cazorla@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Huelma.
 - Avda. Federico García Lorca, 18 - 1. C.P. 23560. Huelma.

- Teléfono: 953 390 022. Fax: 953 390 906.
- huelma@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de La Carolina.
 - C/ Silvela, 20, bajo. C.P. 23200. La Carolina.
 - Teléfono: 953 660 469. Fax: 953 680 046.
 - lacarolina@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Linares.
 - C/ Corredera de San Marcos (entrada por Julio Burel), 46. C.P. 23700. Linares.
 - Teléfono: 953 691 476. Fax: 953 606 735.
 - linares@oficialiquidadora.org
- Oficina Liquidadora de Mancha Real.
 - C/ La Zambra, 43 2-A. C.P. 23100. Mancha Real.
 - Teléfono: 953 351 710. Fax: 953 351 710.
 - manchareal@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Martos.
 - Avda. de Miraflores, 10 - bajo. C.P. 23600. Martos.
 - Teléfono: 953 551 519. Fax: 953 700 314.
 - martos@oficialiquidadora.org
- Oficina Liquidadora de Orcera.
 - Avda. de Andalucía, 11 - bajo C.P. 23370. Orcera.
 - Teléfono: 953 480 383. Fax: 953 480 856.
 - orcera@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Úbeda.
 - C/ Alaminos, 1. C.P. 23400. Úbeda.
 - Teléfono: 953 751 768. Fax: 953 757 602.
 - ubeda@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Villacarrillo.
 - C/ Méndez Núñez, 77, local 2 A, C.P. 23300. Villacarrillo.
 - Teléfono: 953 440 109. Fax: 953 454 456.
 - villacarrillo@registrodelapropiedad.org

Málaga.

- Gerencia Provincial.
 - C/ Compositor Lehmborg Ruiz, 22. C.P. 29071.
 - Teléfono: 951 041 017. Fax: 951 041 025.
 - ctmalaga.at.chap@juntadeandalucia.es
 - Acceso mediante transporte público desde los autobuses urbanos de las líneas de autobuses números: 6, 7, 8, 20, 21, 23, 25, 31, 38, C1 y C2.
- Oficina Liquidadora de Álora.
 - Avda. Pablo Ruiz Picasso, 4 Bloque 2, Local 1-4, C.P. 29500. Álora.
 - Teléfono: 952 498 296. Fax: 952 496 295.
 - alora.ol@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Antequera.
 - Plaza Fernández Viagas, 14, bajo. C.P. 29200. Antequera.
 - Teléfono: 952 840 964. Fax: 952 703 617.
 - antequera@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Archidona.
 - C/ Carrera, 57, bajo. C.P. 29300. Archidona.
 - Teléfono: 952 714 094. Fax: 952 714 329.
 - archidona@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Benalmádena.
 - Avda. Ciudad de Melilla, 17, bajo. C.P. 29631. Benalmádena.
 - Teléfono: 952 562 698. Fax: 952 560 117.

- benalmadena1@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Campillos.
 - C/ Real, 15.bajo C.P. 29320. Campillos.
 - Teléfono: 952 722 175. Fax: 952 724 141.
 - campillos.ol@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Coín.
 - Plaza de la Villa, 2, 2ª planta. C.P. 29100. Coín.
 - Teléfono: 952 450 345. Fax: 952 452 101.
 - coin.ol@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Estepona.
 - Prolongación C/ Delfin, Edf. Residencial Miramar 8-9-1. C.P. 29680. Estepona.
 - Teléfono: 952 790 017. Fax: 952 790 200.
 - estepona1.liquidadora@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Fuengirola.
 - C/ Alberto Morgestern, s/n, Edif. Astigi I, Local 1 Bajo.C.P. 29640. Fuengirola.
 - Teléfono: 952 469 346. Fax: 952 472 266.
 - fuengirola1@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Manilva.
 - C/ Doctor Alvarez Leyva, s/n. Edificio Pasaje, Bajo. C.P. 29691. Manilva.
 - Teléfono: 952 892 000. Fax: 952 936 178.
 - manilva.ol@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Marbella.
 - Avda. Ricardo Soriano, 19, bajo. C.P. 29600. Marbella.
 - Teléfono: 952 766 292. Fax: 952 925 431.
 - marbella1@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Mijas.
 - C/ Camino de Albero, 25, Bajo. C.P. 29649. Mijas.
 - Teléfono: 952 585 302. Fax: 952 585 293.
 - mijas1@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Ronda.
 - C/ Callejón de Infantes, 39 bajo. C.P. 29400. Ronda.
 - Teléfono: 952 871 534. Fax: 952 875 041.
 - ronda@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Torrox.
 - Plaza Almanzor, s/n Edf. Centro, Bajo. C.P. 29770. Torrox.
 - Teléfono: 952 539 130. Fax: 952 539 130.
 - torrox@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Vélez-Málaga.
 - Avda de las naciones 2, bajo. C.P. 29700. Vélez-Málaga.
 - Teléfono: 952 501 585. Fax: 952 505 995.
 - velezmalaga1@registrodelapropiedad.org

Sevilla.

- Gerencia Provincial.
 - C/ Adolfo Rodríguez Jurado, 1 Edificio Coliseo. C.P. 41071.
 - Teléfono: 954 544 019. Fax: 954 211 653
 - ctsevilla.at.chap@juntadeandalucia.es
- Líneas de autobuses urbanos números: 1, 5, 21, 22, 23, 25, 26, 28, 29, 30, 31, 34, 36, 37, 40, 41, 42, C1, C2, C3, C4. Metro: Línea 1 Estación Puerta de Jerez. Metro Centro parada Avenida de la Constitución frente a Archivo de Indias. Sevici: Estación Avda. Roma, Puerta de Jerez.
- Oficina Liquidadora de Alcalá de Guadaíra.
 - Plaza de los Molinos, 2. Acceso 1-3; C.P. 41500. Alcalá de Guadaíra.

- Teléfono: 955 684 704. Fax: 955 686 799.
- alcaladeguadaira@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Carmona.
 - C/ Atarazanilla, nº 11. C.P. 41410. Carmona.
 - Teléfono: 954 140 157. Fax: 954 142 412.
 - carmona@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Cazalla de la Sierra.
 - Avda. Padre Leonardo, 5, A. C.P. 41370. Cazalla de la Sierra.
 - Teléfono: 954 884 137. Fax: 954 884 581.
 - cazalladelasierra@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Dos Hermanas.
 - C/ San José, 9 A. C.P. 41700. Dos Hermanas.
 - Teléfono: 954 721 966. Fax: 955 664 912.
 - doshermanas@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Écija.
 - Avda. Blas Infante, 6-2º.C.P. 41400. Écija.
 - Teléfono: 955 905 528. Fax: 954 834 182.
 - ecija@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Estepa.
 - C/ Caldereros, 12. C.P. 41560. Estepa.
 - Teléfono: 954 820 359. Fax: 954 820 352.
 - estepa@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Lora del Río.
 - C/ 8 de Septiembre 3-7. C.P. 41440. Lora del Río.
 - Teléfono: 955 802 754. Fax: 955 800 372.
 - loradelrio@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Marchena.
 - C/ Mesones, 11, 2-A. C.P. 41620. Marchena.
 - Teléfono: 954 843 135. Fax: 954 843 135.
 - marchena@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Morón de la Frontera.
 - C/ La Carrera, 8. C.P. 41530. Morón de la Frontera.
 - Teléfono: 954 850 687. Fax: 954 851 315.
 - morondelafrontera@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Osuna.
 - C/ Carrera, 45. C.P. 41640. Osuna.
 - Teléfono: 954 810 167. Fax: 955 820 476.
 - ol_osuna@oficialiquidadora.org
- Oficina Liquidadora de Sanlúcar la Mayor.
 - C/ Gloria, 2. C.P. 41800. Sanlúcar la Mayor.
 - Teléfono: 955 700 350. Fax: 955 703 286.
 - sanlucarlamayor.ol@registrodelapropiedad.org
- Oficina Liquidadora de Utrera.
 - C/ Francisco de Orellana, 1. C.P. 41710. Utrera.
 - Teléfono: 954 860 621. Fax: 954 862 240.
 - utrera1@registrodelapropiedad.org

Para más información sobre titular de Oficinas Liquidadoras y localización consulte en <https://www.ceh.junta-andalucia.es/economiayhacienda/apl/surweb/consultas/oficinasLiquidadoras/index.jsp>

10. COMPROMISOS E INDICADORES.

Los compromisos adquiridos para cada servicio al que se refiere esta carta son:

10.1. Servicios de información.

Compromiso 1. Mantener actualizada la información institucional y organizativa de la Agencia Tributaria de Andalucía.

Indicador 1.1. Actualización trimestral de la web de la Agencia Tributaria de Andalucía. 4 actualizaciones anuales.

Indicador 1.2. Actualización trimestral del apartado Publicidad Activa de la sección Transparencia del Portal de la Junta de Andalucía: 4 actualizaciones anuales.

Compromiso 2. Reducir las quejas de carácter tributario presentadas.

Indicador 2.1. Reducción de las quejas de carácter tributario: Reducción 2% anual.

10.2. Servicios de información tributaria.

Compromiso 3. Mejora continua del suministro de información tributaria básica por multicanal (presencial, teléfono e Internet).

Indicador 3.1. Actualización de las guías y manuales de los impuestos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía. Objetivo: 1 vez al año.

Indicador 3.2. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos o muy satisfechos respecto al tiempo de espera hasta la finalización de su gestión. Objetivo: 75%

Indicador 3.3. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos por el tipo de servicio prestado. Objetivo: 80%.

Compromiso 4. Ampliación y adaptación de preguntas frecuentes.

Indicador 4.1. Número de revisiones sobre preguntas frecuentes. Objetivo: todas cada 6 meses.

Indicador 4.2. Plazo medio de incorporación de nueva normativa. Objetivo: 1 mes.

Compromiso 5. Mejora continua de los servicios de información tributaria a través de la web de la Agencia Tributaria de Andalucía.

Indicador 5.1. Actualizaciones de contenidos realizados en la página web. Objetivo: 5 actualizaciones al año.

10.3. Servicios de asistencia tributaria a la ciudadanía.

Compromiso 6. Mejora de los servicios de asistencia a las personas con obligación tributaria.

Indicador 6.1. Incremento del número de autoliquidaciones confeccionadas por empleado público respecto al año anterior: Objetivo 0,5%.

Indicador 6.2. Porcentaje de asistencias telefónicas realizadas por CIYAT respecto al total de asistencias prestadas: Objetivo 0,5%.

Compromiso 7. Generalización a las invitaciones a la asistencia mediante cita previa en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

Indicador 7.1. Autoliquidaciones confeccionadas de forma presencial con cita previa en ISD respecto al total de autoliquidaciones presentadas en ISD. Objetivo 10%.

10.4. Servicios de recepción de documentos.

Compromiso 8. Potenciar la presentación de documentos por Internet.

Indicador 8.1. Número de autoliquidaciones presentadas telemáticamente respecto al año anterior. Objetivo: Incremento 0,8%.

Indicador 8.2. Número de solicitudes, recursos, reclamaciones y documentación requerida presentados por Internet respecto al año anterior. Objetivo: Incremento 2%.

Compromiso 9. Consolidar la colaboración social en la aplicación de los tributos.

Indicador 9.1. Número de convenios firmados o actualizaciones. Objetivo: 1 convenio o actualización al año.

Indicador. 9.2. Número de autorizaciones de colaboración social con respecto al año anterior. Objetivo: Incremento del 5%.

Compromiso 10. Reducción de tiempo en la recepción de documentación y apertura de expedientes.

Indicador 10.1. Reducción del tiempo medio de recepción y apertura de expedientes en oficinas ATRIAN. 5% de reducción del tiempo medio.

10.5. Expedición de etiquetas identificativas y certificados tributarios.

Compromiso 11. Reducción de tiempo en la emisión de certificados por cualquier canal.

Indicador 11.1. Reducción del tiempo medio en la emisión de certificados por Internet y solicitados presencialmente. Reducción del tiempo medio respecto al año anterior.

10.6. Facilidades para el pago y aplazamiento de deudas.

Compromiso 12. Posibilitar a los contribuyentes pagar deudas mediante todos los medios legales de pago disponibles.

Indicador 12.1. Número de pagos realizados con éxito en la plataforma de pagos respecto al año anterior. Objetivo: Incremento 5%.

SERVICIO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	METODOLOGÍA DE CÁLCULO	OBJETIVO
SERVICIOS DE INFORMACIÓN Información institucional y organizativa de la Agencia Tributaria de Andalucía por diversos canales	1. Mantener actualizada la información institucional y organizativa	1.1. Actualización trimestral de la web ATRIAN	Se comprobarán las actualizaciones realizadas en el periodo	4 actualizaciones anuales
		1.2. Actualización trimestral del apartado Publicidad Activa de la sección de Transparencia del Portal de la Junta de Andalucía	Se comprobarán las actualizaciones en el Portal de Transparencia	4 actualizaciones anuales
	2. Reducción de quejas de carácter tributario presentadas	2.1. Reducción de las quejas de carácter tributario en un 2% anual	Comparativa del número de quejas admitidas a trámite por la Oficina para la Defensa del Contribuyente, Defensor del Pueblo Estatal, Defensor del Pueblo Andaluz y procedentes de otras instancias, respecto al ejercicio anterior	Reducción 2% anual
SERVICIOS DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA Información especializada de carácter tributario prestada por la Agencia Tributaria de Andalucía	3. Mejora continua del suministro de información tributaria básica por multicanal (presencial, teléfono e Internet)	3.1. Actualización de guías y manuales de los impuestos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía	Se comprobarán las actualizaciones realizadas de las guías y manuales de impuestos	Actualización 1 vez al año
		3.2. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos o muy satisfechos respecto al tiempo de espera hasta la finalización de su gestión	Datos procedentes de encuesta anual de satisfacción de usuarios ATRIAN	75% de ciudadanos satisfechos o muy satisfechos
		3.3. Porcentaje de contribuyentes que se declaran satisfechos por el tipo de servicio prestado	Datos procedentes de encuesta anual de satisfacción de usuarios ATRIAN	80% de ciudadanos satisfechos
	4. Ampliación y adaptación de preguntas frecuentes	4.1. Número de revisiones de preguntas frecuentes	Se comprobarán todas las revisiones de las preguntas frecuentes existentes en la web y su revisión	Todas cada 6 meses
		4.2. Plazo medio de incorporación de nueva normativa	Comprobación que la nueva normativa tributaria u organizativa de la Agencia se incorpora a la web dentro del plazo de un mes	1 mes
	5. Mejora continua de la web de la Agencia	5.1. Actualizaciones de contenidos realizadas en la página	Comprobación de que los contenidos de la página web de la Agencia se actualizan	5 actualizaciones al año
SERVICIOS DE ASISTENCIA A LA CIUDADANÍA Servicios de asistencia a los contribuyentes en la confección de declaraciones, autoliquidaciones y otros modelos de solicitud, por distintos canales y mediante cita previa de forma presencial	6. Mejora de los servicios de asistencia a los contribuyentes	6.1. Incremento del número de autoliquidaciones confeccionadas por empleado público respecto al año anterior	Tasa de variación de las autoliquidaciones presentadas asistidas por empleado público respecto al ejercicio anterior	Incremento del 0,5% al año
		6.2. Porcentaje de asistencias telefónicas realizadas por CIYAT respecto al total recibidas	Datos procedentes de informe de CIYAT. Incremento en el número de asistencias según porcentaje	Incremento del 0,5% al año
	7. Generalización a las invitaciones de asistencia mediante cita previa en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones	7.1. Autoliquidaciones confeccionadas de forma presencial con cita previa en ISD respecto al total de autoliquidaciones presentadas en ISD	Datos obtenidos del Sistema Unificado de Recursos	Incremento del 10% al año
SERVICIOS DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Servicios conducentes a facilitar a los ciudadanos la presentación de declaraciones, autoliquidaciones, comunicaciones, solicitudes y otra documentación de carácter tributario	8. Potenciar la presentación de documentos por Internet	8.1. Número de autoliquidaciones presentadas telemáticamente respecto al año anterior	Datos obtenidos del Sistema Unificado de Recursos	Incremento del 0,8% al año
		8.2. Número de solicitudes, recursos, reclamaciones y documentación requerida presentados por Internet respecto al año anterior.	Datos obtenidos del Sistema Unificado de Recursos	Incremento del 2% al año
	9. Consolidar la colaboración social en la aplicación de los tributos	9.1. Número de convenios firmados o actualizaciones de los mismos realizadas	Análisis de los convenios o actualizaciones realizadas en la Agencia	1 convenio o actualización realizada al año
		9.2. Número de autorizaciones de colaboración social con respecto al año anterior	Datos procedentes de registro de autorizaciones de colaboración social	Incremento del 5% al año
	10. Reducción de tiempo de recepción de documentación y apertura de expedientes	10.1. Reducción del tiempo medio de recepción y apertura de expedientes en oficinas ATRIAN	Datos de tiempo medio de recepción de documentos obtenidos del sistema de gestión de cotas	Reducción del tiempo medio en un 5% respecto al año anterior
EXPEDICIÓN DE ETIQUETAS IDENTIFICATIVAS Y CERTIFICADOS TRIBUTARIOS Facilitar a la ciudadanía y empresas la obtención de etiquetas identificativas y certificados tributarios por cualquier canal	11. Reducción de tiempo en la emisión de certificados por cualquier canal	11.1. Reducción del tiempo medio de emisión de certificados por Internet y presencialmente	Datos de tiempo medio de emisión de certificados obtenidos del sistema de gestión de cotas	Reducción del tiempo medio en un respecto al año anterior
FACILIDADES PARA EL PAGO Y APLAZAMIENTOS DE DEUDAS Facilitar el pago por todos los medios legales disponibles, así como el aplazamiento y fraccionamiento para un pago con mayor comodidad	12. Posibilitar a los contribuyentes pagar deudas mediante todos los medios legales disponibles	12.1. Número de pagos realizados con éxito en la plataforma de pagos, respecto al año anterior	Datos obtenidos del Sistema Unificado de Recursos	Incremento del 5% al año