

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ORDEN de 26 de julio de 2013, por la que se aprueba el modelo normalizado de hoja y las prescripciones técnicas del libro de quejas y sugerencias relacionadas directa o indirectamente con el funcionamiento de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía, y se dictan normas en desarrollo del 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.

El artículo 8 de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales, crea la Oficina para la Defensa del Contribuyente, adscrita a la Consejería con competencias en materia de hacienda, con la finalidad de velar por la efectividad de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía.

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, establece un Libro de quejas y sugerencias y un procedimiento de tramitación propio que encuentra su apoyo legal en la disposición adicional quinta de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La presente Orden, en cumplimiento de las disposiciones finales segunda y tercera del Decreto, aprueba el modelo normalizado de hojas o formularios que integran el Libro de quejas y sugerencias, así como sus prescripciones técnicas. Asimismo, establece otras normas de desarrollo necesarias para completar el régimen jurídico de presentación y tramitación de las quejas y sugerencias que se formulen en relación con el funcionamiento de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía.

En particular, se impulsa y posibilita que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos tributarios formulando quejas y sugerencias a través de medios informáticos o telemáticos, conforme a lo dispuesto en el artículo 96.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en el 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 (Internet), en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, y en los artículos 7 y 83 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

Asimismo, se crea un fichero de datos de carácter personal en la Consejería de Hacienda y Administración Pública con los datos suministrados a través de los expedientes de las quejas y sugerencias, de conformidad con el artículo 20.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Este artículo dispone que la creación, modificación o supresión de los ficheros de las Administraciones Públicas debe hacerse mediante disposición general publicada, en el caso de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, debiendo encontrarse actualizada la inscripción de los ficheros en el Registro General de Protección de Datos.

En su virtud, y en uso de las atribuciones que me han sido conferidas,

D I S P O N G O

Artículo 1. Objeto.

El objeto de la presente Orden es aprobar el modelo normalizado de hoja o formulario y las prescripciones técnicas del Libro de quejas y sugerencias que se formulen en relación, directa o indirectamente, con el funcionamiento de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía.

Asimismo, tiene por objeto dictar normas necesarias para el desarrollo y ejecución del 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.

Artículo 2. Aprobación del modelo normalizado de hoja del Libro de quejas y sugerencias de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía.

Se aprueba el modelo normalizado de hoja del Libro de quejas y sugerencias de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía, que figura como Anexo de la presente Orden.

Artículo 3. Prescripciones técnicas del Libro de quejas y sugerencias de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía y presentación de documentación complementaria.

1. Cada Libro de quejas y sugerencias de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía en soporte papel estará integrado por 50 hojas o formularios numerados y autenticados mediante un sistema de código de barras.

2. El formulario constará de cuatro hojas autocopiables unidas en un cuadernillo, separables para su posterior remisión a los distintos destinos: un ejemplar para la Oficina para la Defensa del Contribuyente, un ejemplar para la dependencia de la Administración Tributaria afectada por la queja o sugerencia, un ejemplar para la Dirección de la Agencia Tributaria de Andalucía y otro para la persona interesada.

3. Las hojas o formularios del Libro de quejas y sugerencias de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía tendrán los mismos campos en soporte papel y telemático a través de utilización del sistema de hoja electrónica, y se adaptarán al Modelo que se aprueba como Anexo de la presente Orden.

4. En ambos casos, cuando se acompañe documentación complementaria se hará constar tal extremo en la hoja del Libro de quejas y sugerencias de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía, con descripción de su extensión y contenido, paginándose toda la documentación.

Artículo 4. Presentación electrónica de quejas y sugerencias relacionadas con el funcionamiento de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía.

1. La presentación de hojas electrónicas de quejas y sugerencias dirigidas a la Oficina para la Defensa del Contribuyente, a través del Registro Telemático Tributario, requerirá la utilización de sistemas de firma electrónica avanzada basada en certificado electrónico reconocido admitido por la Junta de Andalucía, pudiéndose utilizar los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad.

2. No obstante, también podrán optar por cumplimentar las hojas electrónicas de quejas y sugerencias y descargarlas en soporte papel para su presentación en cualquier Registro de los órganos que tengan la consideración de Administración Tributaria de la Junta de Andalucía, o en cualquiera de los lugares previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y el artículo 82 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

3. Las personas que presenten quejas y sugerencias relacionadas directa o indirectamente con la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía, y presten su consentimiento, serán dadas de alta de forma automática en el sistema de notificación telemática de la Junta de Andalucía, de acuerdo con las determinaciones del artículo 15 del 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 (Internet).

4. Para la utilización del sistema de hojas electrónicas de quejas y sugerencias relacionadas directa o indirectamente con la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía, el formulario estará disponible en la web de la Consejería con competencias en materia de hacienda, en el apartado «Oficina para la Defensa del Contribuyente», o a través de la dirección electrónica de acceso al Registro Telemático Tributario. Podrán presentarse cualquier día del año durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones de mantenimiento técnico u operativo contempladas en el artículo 30.2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

5. Presentada la queja o sugerencia a través del sistema de hojas electrónicas, el Registro Telemático Tributario facilitará instantáneamente el correspondiente acuse de recibo, que tendrá valor probatorio del hecho de la presentación y del contenido de la documentación presentada, configurándose de forma que pueda ser impreso en soporte papel o archivo informático. Este documento consistirá en una copia autenticada del escrito de queja o sugerencia relacionada directa o indirectamente con el funcionamiento de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía, en la que se especificará la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro, momento a partir del cual estará disponible para su acceso en la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

6. Cuando la documentación complementaria no fuera susceptible de ser presentada electrónicamente mediante el procedimiento de copia digitalizada deberá ser aportada por vía no electrónica, haciendo constar en el escrito los datos que identifiquen la presentación y el recibo del escrito de queja o sugerencia por vía telemática, facilitados en el mensaje de confirmación de la recepción de la queja o sugerencia en el Registro Telemático Tributario.

7. Toda persona interesada y, en su caso, representante, que formule una queja o cualquier persona que presente una sugerencia podrá consultar el estado de tramitación de su expediente en la web de la Consejería con competencias en materia de hacienda, identificándose con el certificado electrónico reconocido o un sistema de firma electrónica incorporada al Documento Nacional de Identidad.

Artículo 5. Presentación de quejas a través de representación de terceros.

1. Las personas interesadas que opten por presentar quejas y recibir notificaciones a través de representante deberán acreditar la representación por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna, o bien mediante declaración en comparecencia personal ante el órgano afectado por la misma o cualquier órgano de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía.

En caso de no acreditar o ser insuficiente la acreditación de la representación se concederá a la persona interesada un plazo de diez días hábiles, contados a partir del siguiente al de notificación del requerimiento para su subsanación.

Si la persona interesada no atendiera el requerimiento, o si contestara al mismo pero no llevara a cabo la subsanación de modo satisfactorio, la Oficina para la Defensa del Contribuyente podrá, excepcionalmente, elaborar propuesta de mejora o informe por propia iniciativa, conforme a lo previsto en el artículo 6.3 del Decreto 31/2013, de 26 de febrero.

2. Cuando las personas interesadas opten por presentar quejas y recibir notificaciones por representación de terceros a través de medios electrónicos, deberán inscribir previamente los poderes conferidos en el registro de apoderamientos, de acuerdo con lo estipulado en la Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de 10 de junio de 2005, por la que se regula el procedimiento general para el pago y presentación telemáticos de declaraciones y autoliquidaciones de tributos y otros ingresos gestionados por la Administración de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos, así como el régimen de las actuaciones en representación de terceros realizadas por medios telemáticos.

Artículo 6. Tramitación de las quejas y sugerencias.

1. Admitida a trámite una queja o sugerencia, la Oficina para la Defensa del Contribuyente dará traslado de la misma al órgano de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía afectado por la misma solicitándole al mismo tiempo informe, siguiendo el procedimiento establecido en los artículos 9 y siguientes del Decreto 31/2013, de 26 de febrero, poniendo a su disposición, en su caso, la documentación complementaria digitalizada.

2. Al mismo tiempo, dará conocimiento a la Dirección de la Agencia Tributaria de Andalucía.

Artículo 7. Creación de fichero de datos de carácter personal.

Se crea el fichero de datos de carácter personal «Oficina para la Defensa del Contribuyente», con las características que se especifican en la disposición final segunda, integrado por los datos que faciliten las personas interesadas o que se obtengan en el curso de la tramitación de las quejas y sugerencias dirigidas a la Oficina para la Defensa del Contribuyente, relacionadas, directa o indirectamente, con el funcionamiento de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía. El órgano responsable de este fichero será la Dirección General de Financiación, Tributos y Juego, sin perjuicio de las competencias de la Dirección General de Política Digital en materias de seguridad físicas y lógicas de los Sistemas de Información de la Consejería con competencias en materia de hacienda, y sin perjuicio de las facultades de ambos centros directivos en la implantación y coordinación de las medidas de protección de datos de carácter personal.

Artículo 8. Información y publicidad.

La ciudadanía será debidamente informada de la existencia de la Oficina para la Defensa del Contribuyente y del procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias que se dirijan a la misma, a cuyos efectos:

a) En todos los órganos que tengan la consideración de Administración Tributaria de la Junta de Andalucía existirá un cartel y folletos informativos sobre la presentación, tramitación y resolución de las quejas y sugerencias de competencia de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

b) En la página web de la Consejería con competencias en materia de hacienda y en las distintas dependencias de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía existirá un apartado específico informativo sobre las funciones de la Oficina para la Defensa del Contribuyente, el procedimiento de tramitación y resolución de las quejas y sugerencias relacionadas con el funcionamiento de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía, y el modelo normalizado de hoja electrónica del Libro de quejas y sugerencias.

Asimismo, figurará la relación de los órganos que componen o tienen la consideración de Administración Tributaria de la Junta de Andalucía.

c) El Centro de Información y Servicios dependiente de la Consejería con competencias en materia de hacienda atenderá las consultas de la ciudadanía respecto al funcionamiento de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

Disposición adicional única. Comunicación a la Agencia Española de Protección de Datos.

La Dirección General de Política Digital procederá a la comunicación del fichero creado a la Agencia Española de Protección de Datos para su inscripción en el Registro General de Protección de Datos mediante

el traslado, a través del modelo normalizado elaborado a tal efecto por la Agencia, de una copia de la presente disposición.

Disposición final primera. Modificación de la Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de 10 de junio de 2005, por la que se regula el Registro Telemático Tributario dependiente de la Consejería de Economía y Hacienda y las notificaciones, certificados y transmisiones telemáticos en el ámbito de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía.

El modelo normalizado de Hojas electrónicas del Libro de quejas y sugerencias de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía se incluye en el Anexo 2, «Relación de documentos administrativos susceptibles de remisión a través del Registro Telemático Tributario, utilizando firma electrónica avanzada», de la Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de 10 de junio de 2005, por la que se regula el Registro Telemático Tributario dependiente de la Consejería de Economía y Hacienda y las notificaciones, certificados y transmisiones telemáticos en el ámbito de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía.

Disposición final segunda. Modificación de la Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de 12 de diciembre de 2001, por la que se regulan los ficheros automatizados de datos de carácter personal gestionados por la Consejería de Economía y Hacienda.

Se modifica la Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de 12 de diciembre de 2001, por la que se regulan los ficheros automatizados de datos de carácter personal gestionados por la Consejería de Economía y Hacienda, incluyendo en el Anexo el fichero de la Oficina para la Defensa del Contribuyente; que será objeto de inscripción en el Registro General de Protección de Datos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, con las siguientes características:

Nombre: Oficina para la Defensa del Contribuyente.

a) Responsable: Dirección General de Financiación, Tributos y Juego de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

b) Usos y fines: Tramitar las quejas y sugerencias que se formulen relacionadas con el funcionamiento de la Administración Tributaria.

c) Personas o colectivos afectados: Las personas interesadas que formulen quejas y sugerencias tributarias y sus representantes.

d) Procedimiento de recogida de datos: Mediante los datos aportados por las personas interesadas y sus representantes que formulen quejas y sugerencias tributarias.

e) Sistema de tratamiento: Mixto.

f) Tipo de datos: Datos de carácter identificativo, nombre y apellidos, CIF, NIF, dirección postal, electrónica, firma o firma electrónica, teléfono y fax.

g) Comunicaciones previstas: No están previstas.

h) Transferencias internacionales: No están previstas.

i) Unidad o servicio donde acceder, rectificar, cancelar y oponerse: Dirección General de Financiación, Tributos y Juego de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

j) Nivel de seguridad exigible: Medio.

Disposición final tercera. Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 26 de julio de 2013

CARMEN MARTÍNEZ AGUAYO
Consejera de Hacienda y Administración Pública

