

## MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

### 1. Competencia para la propuesta y elaboración del proyecto.

La Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía dispone en el artículo 45.1.b) que el procedimiento de elaboración de los proyectos de reglamento se iniciará por el órgano directivo competente, previo acuerdo de la persona titular de la Consejería, mediante la elaboración del correspondiente proyecto, al que se acompañará un informe sobre la necesidad y oportunidad de aquel, entre otros informes y memorias.

En este sentido el Decreto 116/2020, de 8 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea establece en el artículo 1.2 que con carácter general le corresponde a dicha Consejería la fijación de la política tributaria; así como el impulso, coordinación y control de las actividades de aplicación de los tributos y, en particular, dispone el artículo 9 del citado Decreto que corresponde a la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego la propuesta y elaboración de los proyectos de disposiciones normativas generales en materia tributaria en el ámbito de su competencia y velar por la efectividad de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración tributaria de la Junta de Andalucía a través de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

En virtud de los citados artículos este órgano directivo propone la elaboración del proyecto de Decreto por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

### 2. Necesidad y objetivos del proyecto.

El artículo 181 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, aprobado por Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, al regular la organización de la Administración de la Comunidad Autónoma en materia tributaria, dispone la creación de la Agencia Tributaria de Andalucía, a la que se encomendará la gestión, liquidación, recaudación e inspección de todos los tributos propios, así como, por delegación del Estado, de los tributos estatales totalmente cedidos a la Junta de Andalucía.

Mediante 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, se crea la Oficina para la Defensa del Contribuyente, adscrita a la Consejería con competencias en materia de Hacienda, con la misión de velar por la efectividad de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.



FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	31/05/2022	PÁGINA 1/7
VERIFICACIÓN	Pk2jmHWGARGP39ASTCWFZTCEBGCQBD	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Asimismo, el citado artículo 8 establece que corresponde al Consejo de Gobierno, mediante Decreto, la regulación de la estructura y régimen de funcionamiento de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

En cumplimiento de dicha previsión se aprobó 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.

En particular, a través del citado Decreto se regularon , entre otros extremos, las funciones de la Oficina, el ámbito y objeto de las quejas y sugerencias, el Libro de quejas y sugerencias propio de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y el procedimiento de tramitación específico de las quejas y sugerencias.

De igual modo, al amparo de la habilitación prevista en la Disposiciones finales segunda y tercera del referido Decreto, se aprobó la Orden de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, 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.

Diversos cambios de la normativa vigente obligaron a modificar el citado modelo normalizado publicándose posteriormente la Orden de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, de 30 de diciembre de 2019, por la que se aprueba el modelo normalizado de Hoja del Libro de Quejas y Sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

Posteriormente, dentro de esta cultura de la mejora continua en la prestación de los servicios por parte del sector público, se consideró necesario la publicación de la carta de servicios de la Oficina para la Defensa del Contribuyente que se aprobó mediante la Resolución de 14 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego. Esta carta tiene como objetivo informar a la ciudadanía de los servicios que ofrece la Oficina para la Defensa del Contribuyente, crear compromisos ante los ciudadanos, fomentar su participación y establecer canales de comunicación que permitan conocer y atender mejor sus necesidades.

En esta línea también se ha publicado en el Portal de la Junta de Andalucía la encuesta de satisfacción de la Oficina para la Defensa del Contribuyente como forma de participación de la ciudadanía, para conocer el nivel de satisfacción de los contribuyentes respecto de los servicios que presta la Oficina, entender sus necesidades, obtener la información necesaria para mantenerlos satisfechos y detectar áreas de mejora concretas.

Por ello, aunque el Decreto 31/2013, de 26 de febrero, ha sido una norma fundamental en esta materia, y aun reconociendo sus muchos méritos como regulación pionera, a día de hoy no puede satisfacer completamente los objetivos marcados sobre la simplificación administrativa y el impulso de la Administración electrónica, lo cual hace necesario una nueva regulación de la materia a fin de armonizarla con el nuevo marco legal.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	31/05/2022	PÁGINA 2/7
VERIFICACIÓN	Pk2jmHWGARGP39ASTCWFZTCEBGCQBD	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



En este sentido, los cambios normativos y organizativos acaecidos desde la aprobación del Decreto 31/2013, de 26 de febrero, hacen necesario modificar, entre otras materias, el procedimiento de tramitación de las quejas y sugerencias para simplificar sus formalidades, los medios de comunicación entre la ciudadanía y la actual Administración electrónica, las formas de colaboración interadministrativa para agilizar la gestión de los expedientes y las medidas en materia de transparencia y de protección de datos de carácter personal, con objeto de acercar a las personas usuarias a la Oficina para la Defensa del Contribuyente sin menoscabo del obligado respeto a la privacidad de sus datos.

En esta senda, el presente Decreto pretende adecuar la regulación y funcionamiento de la Oficina para la Defensa del Contribuyente a las modificaciones que han tenido lugar en su normativa básica de aplicación y de desarrollo. A continuación se destacan las normas más relevantes:

Por una parte, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, especialmente en cuanto a las novedades introducidas en materia de oficinas de asistencia en materia de registro y de notificaciones electrónicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público sobre la interoperabilidad de los medios electrónicos y sistemas y sobre la prestación conjunta de servicios administrativos a la ciudadanía conforme a los principios de responsabilidad, calidad, seguridad, accesibilidad, proporcionalidad, neutralidad y servicio efectivo a las personas usuarias. En desarrollo de estas disposiciones se ha dictado el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, aprobado mediante el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo.

Por otra parte, 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 y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Asimismo, la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía en aras a posibilitar el conocimiento por la ciudadanía de la actuación de la Oficina para la Defensa del Contribuyente, de los motivos de dicha actuación, del resultado de la misma y de la valoración que todo ello merezca.

También el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía y el Decreto-ley 26/2021, de 14 de diciembre, por el que se adoptan medidas de simplificación administrativa y mejora de la calidad regulatoria para la reactivación económica en Andalucía que obliga a la eliminación de trámites y a mejoras regulatorias en aras a reducir la carga burocrática innecesaria. En esta misma línea se ha tenido en cuenta la Orden de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, de 25 de abril de 2022, por la que se crea la Sede electrónica general de la Administración de la Junta de Andalucía.

Con la aprobación de este Decreto se pretende, además de reforzar las garantías de los contribuyentes, dotar de mayor seguridad jurídica a la tramitación de las quejas y sugerencias dirigidas a la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, posibilitar la utilización de las nuevas tecnologías, modernizar y

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	31/05/2022	PÁGINA 3/7
VERIFICACIÓN	Pk2jmHWGARGP39ASTCWFZTCEBGCQBD	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



agilizar los procedimientos de la Oficina para la Defensa del Contribuyente para adaptar sus normas y medios de actuación a los avances sociales, y aún más, convertirse en impulsora del cambio y la innovación.

Después de nueve años de funcionamiento, la experiencia de la Oficina para la Defensa del Contribuyente en la tramitación de quejas y sugerencias ha demostrado que se puede gestionar con mayor agilidad si se suprimen determinados trámites y se acortan algunos plazos de tramitación y resolución. Además debido a la nueva concepción de Administración integral y electrónica para prestar un servicio efectivo a la ciudadanía es necesario que la Oficina pueda dirigirse a otros órganos administrativos no tributarios como destinatarios de las solicitudes de información y propuestas de mejora relacionadas con las quejas y sugerencias presentadas. También es necesario actualizar la normativa a que hace referencia el Decreto para adecuarlo a la práctica actual con objeto de ser transparentes ante la ciudadanía, entre otras materias, sobre el registro y notificación electrónicos, las herramientas informáticas de comunicación interadministrativa y la información y publicidad activa.

En concreto, como medidas de simplificación del procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias adoptadas en esta norma es necesario destacar lo siguiente:

- A) Actualización de los medios de presentación de quejas y sugerencias y de los canales de comunicación del contribuyente con la Oficina para la Defensa del Contribuyente (Registro Electrónico Único, Carpeta ciudadana, Centro de Información y Atención tributaria (CIYAT) , correo electrónico, etc.).
- B) Eliminación de trámites administrativos:
  - B.1) Supresión del acuerdo de admisión.
  - B.2) Informes (serán potestativos y no preceptivos).
  - B.3) Reducción de plazos:
    - Emisión de informes por órganos afectados (de 15 días a 10 días).
    - Notificación respuestas por la ODC (de 2 meses a 1 mes).
    - Acumulación de expedientes de quejas y sugerencias.
- C) Incorporación de las nuevas herramientas informáticas de comunicación interadministrativa.
- D) Modernización de los motivos de quejas y sugerencias (presentación y pago electrónicos, citas previas, agenda única... entre otros).
- E) Actualización de los supuestos de inadmisión.
- F) Regulación de la notificación electrónica y de las medidas de protección de datos de carácter personal.
- G) Ampliación de los órganos a los que la ODC puede solicitar información y realizar propuestas de mejoras relacionadas con las quejas y sugerencias presentadas.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	31/05/2022	PÁGINA 4/7
VERIFICACIÓN	Pk2jmHWGARGP39ASTCWFZTCEBGCQBD	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Finalmente, la proliferación del uso de los medios electrónicos en la presentación y pago de los documentos tributarios por parte de los colaboradores sociales y de la ciudadanía en general, así como el ejercicio directo de nuevas tareas por la Administración tributaria de Andalucía en diversas materias, ha dado lugar a que surjan nuevas incidencias sobre procedimientos tributarios, contables y herramientas digitales sobre las que la Oficina para la Defensa del Contribuyente debe plantear nuevas propuestas de mejora, directamente relacionados con el ejercicio efectivo de los derechos de los contribuyentes. Para tramitar dichas propuestas es necesaria la intervención conjunta de varios órganos directivos competentes en materia de seguimiento de los ingresos de la Comunidad Autónoma, de aplicación de los tributos, en materia de informática y en materia de tesorería. Por ello, y dentro del marco del artículo 31 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía se crea la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora a formular por la Oficina para la Defensa del Contribuyente, con el objeto de tratar y tomar decisiones acerca de los asuntos de relevancia previstos en las citadas propuestas .

El artículo 9.1.g) del Decreto 116/2020, de 8 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea, integra la Oficina para la Defensa del Contribuyente en la Dirección General con competencia en materia de Tributos, con la misión de velar por la efectividad de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, a través de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

Esta regulación específica del ámbito tributario encuentra apoyo legal en la disposición adicional primera de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, que prevé que los procedimientos administrativos en materia tributaria se rijan en primer lugar por su normativa específica y en el artículo 8 de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre.

En este contexto, se aprueba este nuevo Decreto por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, que constituye un texto armónico y sistemático, dotado de vocación de permanencia, en el que se ha primado el principio de seguridad jurídica que debe informar toda norma tributaria.

### 3. Estructura y contenido del proyecto.

El Decreto está estructurado en cinco capítulos, veintidós artículos, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

El Capítulo I, «Disposición general», tiene un único artículo, cuya finalidad es determinar el objeto del presente Decreto, conforme a lo establecido en el artículo 8 de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre.

El Capítulo II, «De la Oficina para la Defensa del Contribuyente», configura la Oficina integrada en la Dirección General con competencias en materia de Tributos, regula su objetivo, organización y funciones.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	31/05/2022	PÁGINA 5/7
VERIFICACIÓN	Pk2jmHWGARGP39ASTCWFZTCEBGCQBD	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



El Capítulo III, «De las quejas y sugerencias», regula el ámbito y objeto de las quejas y sugerencias, el derecho a formular quejas y sugerencias, la legitimación para formular las quejas, la información del expediente y los supuestos de inadmisión de quejas y sugerencias.

El Capítulo IV, «Del Libro de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía», regula el Libro de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, en formato papel y electrónico, su registro y publicación.

Finalmente, el Capítulo V, «Del procedimiento», regula la presentación de las quejas y sugerencias, su acumulación, su tramitación, el desistimiento de las personas interesadas, el deber de colaboración de otros órganos administrativos y tributarios, el carácter reservado de los datos de cualquier naturaleza que pueda obtener la Oficina para la Defensa del Contribuyente y la publicidad activa sobre la misma.

Asimismo incluye, al comienzo, un índice de su contenido, cuyo objeto es facilitar la utilización de la norma a las personas interesadas, mediante una rápida localización y ubicación sistemática de sus preceptos.

#### **4. Consultas y procedimiento de elaboración.**

El borrador del proyecto ha sido enviado formalmente, con anterioridad a la redacción de esta memoria a la Secretaría General de Hacienda, al Servicio de Legislación de la Secretaría General Técnica y a los Servicios Centrales de la Agencia Tributaria de Andalucía, con objeto de consensuar y mejorar la redacción del proyecto, constando en el expediente sus observaciones y contra valoraciones.

En cuanto al procedimiento, se informa que el día 25 de abril de 2022, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, fue publicada la consulta previa relativa al proyecto de Decreto por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía. La citada consulta previa estuvo accesible en el enlace:

<https://juntadeandalucia.es/servicios/participacion/normativa/consulta-previa/detalle/243035.html>

El plazo de participación fue de quince días hábiles, del 26 de abril al 18 de mayo de 2022. En el referido plazo no se recibieron aportaciones sobre el mencionado proyecto en la dirección electrónica habilitada al efecto ([dgtfclj.chyfe@juntadeandalucia.es](mailto:dgtfclj.chyfe@juntadeandalucia.es)). En este sentido consta la diligencia relativa a la consulta previa que se incorpora al expediente.

También se ha propuesto la necesidad de conceder audiencia e información pública a través de asociaciones representativas de los afectados.

Por otra parte, este proyecto normativo tiene un impacto de género previsiblemente positivo debido a la incorporación transversal y específica de los principios y herramientas de igualdad de género a lo lar-

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	31/05/2022	PÁGINA 6/7
VERIFICACIÓN	Pk2jmHWGARGP39ASTCWFZTCEBGCQBD	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



go del texto normativo, principalmente en cuanto al uso no sexista del lenguaje, además de no repercutir sobre los derechos de niños y niñas.

También el presente Decreto se adecúa a los principios de buena regulación a los que hace referencia la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y artículo 7.2 del Decreto 622/2019. De acuerdo con los principios de necesidad y eficacia, este Decreto se justifica por una razón de interés general: facilitar a las personas obligadas a relacionarse con la Administración tributaria de Andalucía para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, información acerca de la Oficina para la Defensa del Contribuyente y del procedimiento ágil y sencillo de tramitación de las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de la Administración tributaria de Andalucía, lo que posibilita la transparencia sobre la operatividad de los poderes públicos. De este modo, esta norma contribuye a incrementar la seguridad jurídica, ya que permite a las personas contribuyentes un texto adaptado a la normativa vigente en la materia.

Asimismo, la regulación que contiene la norma es proporcionada a la finalidad perseguida, no impone carga administrativa formal alguna a los ciudadanos, sino que, al contrario, las minimiza, dado que facilita a los interesados la presentación de la hoja de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de Andalucía así como la notificación de las respuestas por medios electrónicos, por lo que se da satisfacción a los principios de eficiencia y proporcionalidad.

Finalmente, se informa que esta norma deroga las normas de igual o inferior rango en cuanto contradigan o se opongan a lo dispuesto en el presente Decreto y, expresamente deroga 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 formulan en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

EL DIRECTOR GENERAL DE TRIBUTOS, FINANCIACIÓN, RELACIONES  
FINANCIERAS CON LAS CORPORACIONES LOCALES Y JUEGO

Fdo. Manuel Vázquez Martín

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	31/05/2022	PÁGINA 7/7
VERIFICACIÓN	Pk2jmHWGARGP39ASTCWFZTCEBGCQBD	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	