

VALORACIÓN DE LAS OBSERVACIONES EN TRÁMITE DE AUDIENCIA E INFORMACIÓN PÚBLICA AL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA.

ÍNDICE

1. CONSEJERÍA DE HACIENDA Y FINANCIACIÓN EUROPEA.
 - 1.1. DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS, FINANCIACIÓN, RELACIONES CON LAS CORPORACIONES LOCALES Y JUEGO.
 - 1.2. UNIDAD DE IGUALDAD DE GÉNERO DE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y FINANCIACIÓN EUROPEA.
 - 1.3. SECRETARÍA GENERAL DE HACIENDA.
 - 1.4. DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTOS.
 - 1.5. INTERVENCIÓN GENERAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.
2. CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR.
 - 2.1. SECRETARÍA GENERAL PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.
3. FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA (FACUA).
4. CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA (CPCUA).
5. ANDALUCÍA INCLUSIVA (COCEMFE).



FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 1/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



1. CONSEJERÍA DE HACIENDA Y FINANCIACIÓN EUROPEA

1.1. DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS, FINANCIACIÓN, RELACIONES FINANCIERAS CON LAS CORPORACIONES LOCALES Y JUEGO.

PROPUESTAS DE MEJORAS TÉCNICAS PROPIAS.

PRIMERA. Índice

Se añade al índice el Capítulo VI y la *Disposición adicional única*:

Capítulo VI. De la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora formuladas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

Artículo 22. Creación, naturaleza y adscripción.

Artículo 23. Objeto.

Artículo 24. Composición.

Artículo 25. Funciones.

Artículo 26. Funcionamiento.

Disposición adicional única. Constitución de la Comisión.

SEGUNDA. Preámbulo

Párrafo Comisión

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 en los 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, mediante este Decreto se crea la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora a formular por la Oficina para la Defensa del Contribuyente, como Comisión interdepartamental para la coordinación, seguimiento y evaluación de las propuestas de mejora a presentar por la Oficina para la Defensa del Contribuyente en el ámbito de sus competencias, reforzando de esta manera la transversalidad entre las distintas Consejerías competentes, lo que conlleva una acción coordinada de todos los órganos administrativos frente al objetivo común de impulsar la mejora en esta materia, dirigida a situar a la Administración de la Junta de Andalucía como referente de calidad en la prestación de los servicios tributarios.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 2/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



El trabajo que se espera de esta Comisión permitirá ir avanzando hacia una Administración autonómica tributaria más dinámica e innovadora.

Párrafo sobre la estructura del Decreto

El Decreto está estructurado en seis capítulos, veintiséis artículos, una disposición adicional, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

Se añade:

Finalmente, el Capítulo VI, « De la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora formuladas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente, crea esta Comisión y regula su naturaleza, adscripción, objeto, composición, funciones y funcionamiento.

TERCERA. Se añade un nuevo Capítulo:

Capítulo VI. De la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora formuladas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

Artículo 22. Creación, naturaleza y adscripción.

Se crea la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora formuladas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente como órgano interdepartamental de los previstos en el artículo 31 de la Ley 9/2007, adscrito a la Consejería competente en materia de Hacienda.

Artículo 23. Objeto.

La Comisión tendrá por objeto la coordinación, seguimiento y evaluación de las cuestiones que la Oficina para la Defensa del Contribuyente considere como proyectos de propuestas de mejora a las que se refiere el artículo 4.1.f) y que afecten conjuntamente a la competencia de los órganos directivos 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 a los que se refiere el artículo siguiente.

Artículo 24. Composición.

1. La Comisión estará compuesta por las siguientes personas miembros:

- a) La persona titular de la Secretaría General de Hacienda que presidirá la Comisión.
- b) La persona titular de la Dirección de la Oficina para la Defensa del Contribuyente que ocupará la Vicepresidencia de la Comisión.
- c) Las siguientes tres personas que actuarán como vocales:

1º) La persona titular de la Dirección de la Agencia Tributaria de Andalucía.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 3/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



2º) La persona titular de la Dirección General competente en materia de tesorería.

3º) La persona titular de la Dirección General competente en materia de desarrollo de los sistemas de información de la Agencia Digital de Andalucía.

2. La persona titular de la Presidencia, en caso de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal, será sustituida por la persona titular de la Vicepresidencia de la Comisión.

3. Las personas titulares de la Vicepresidencia y de las vocalías serán sustituidas, en caso de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal, por personas adscritas a los órganos directivos de su respectiva Consejería con rango mínimo de Subdirector General, designadas por la persona titular de la Presidencia.

4. La persona titular del Servicio de Seguimiento y Evaluación de los Servicios Tributarios ocupará la Secretaría de la Comisión, con voz pero sin voto **y no será miembro de la Comisión**. En caso de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal, será sustituida por otra persona de la Dirección General competente en materia tributaria, designada por la persona titular de la Dirección de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

5. Para que la reunión quede válidamente constituida será necesaria la asistencia presencial o a distancia, de todas las personas miembros o, en su caso, de quienes les suplan.

6. Las personas integrantes de la Comisión no percibirán retribución ni indemnización alguna por el ejercicio de sus funciones en el seno de la misma.

Artículo 25. Funciones.

1. Corresponderán a la Comisión las funciones previstas en el artículo 31.2 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, y en particular, las siguientes funciones y atribuciones que le corresponden como propias, por no coincidir con las de otros órganos o unidades administrativas existentes, conforme a lo dispuesto en el artículo 22.2 de la referida norma:

a) Analizar los proyectos de propuestas de mejora elaborados por la Oficina para la Defensa del Contribuyente **a que se refiere el artículo 23**.

b) Decidir sobre la presentación formal de las citadas propuestas y sobre el órgano directivo destinatario de las mismas.

c) Solicitar información mensual al órgano destinatario de las propuestas para el seguimiento de su ejecución y la evaluación de resultados.

2. El órgano destinatario de las propuestas de mejora deberá informar a la Comisión acerca de la evolución de las tareas encomendadas por la misma.

3. Además de las reuniones previstas en la ~~letra~~ ~~el artículo siguiente, de conformidad con lo previsto en el artículo 31 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre,~~ la Comisión podrá formular informes y propuestas, adoptar acuerdos y hacer el seguimiento y control del cumplimiento de los objetivos y actuaciones **relacionadas con sus competencias**. ~~desarrollados por los mismos.~~

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 4/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



4. La Comisión, a iniciativa de cualquiera de sus integrantes, podrá solicitar colaboración, datos e informes a otras personas u organismos, en tanto se considere necesario para el desarrollo de los trabajos encomendados, que estarán obligados a suministrarlos.

5. Corresponderán a la Secretaría de la Comisión las siguientes funciones:

- a) Asistir a todas las reuniones de la Comisión.
- b) Realizar los estudios, informes o trabajos que le encomiende la Comisión o su Presidencia.
- c) Impulsar y apoyar los trabajos del Comisión.
- d) Elaborar un informe anual de los trabajos realizados por la Comisión durante el ejercicio que deberá remitir a la Oficina de Defensa del Contribuyente a efectos de incorporarlo en la memoria anual a que hace referencia el artículo 4.1.h).
- e) Actuar de órgano permanente de relación entre los distintos departamentos.

Artículo 26. Funcionamiento.

1. El funcionamiento de la Comisión se ajustará a lo establecido en **la Sección 1ª del Capítulo II del Título IV** de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31.4 de la precitada Ley, así como a la Subsección 1ª de la Sección 3.ª del Capítulo II del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, en lo que resulte de aplicación.

2. La Comisión se reunirá a solicitud de la **persona titular de la Vicepresidencia** Dirección de la Oficina para la Defensa del Contribuyente, en los diez primeros días hábiles de cada trimestre del año natural.

3. Las sesiones de la Comisión se convocarán con una antelación mínima de tres días hábiles a la fecha de su celebración.

4. La Comisión podrá igualmente ser convocada **por** la Presidencia cuantas veces sea necesario para resolver asuntos de su competencia de manera extraordinaria a iniciativa propia, de la Vicepresidencia o de cualquiera de las personas miembros, con una antelación mínima de tres días hábiles a la celebración de la sesión.

5. Las sesiones, conforme al artículo 91.3 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, podrán celebrarse mediante la asistencia de sus miembros utilizando redes de comunicación a distancia, para lo que deberán establecerse las medidas adecuadas que garanticen la identidad de las personas comunicantes y la autenticidad de la información entre ellas transmitida.

6. Según lo dispuesto en el artículo 17.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, salvo que no resulte posible, las convocatorias serán remitidas a los miembros del órgano colegiado a través de medios electrónicos, haciendo constar en la misma el orden del día junto con la documentación necesaria para su deliberación cuando sea posible, las condiciones en las que se va a celebrar la sesión, el sistema de conexión y, en su caso, los lugares en que estén disponibles los medios técnicos necesarios para asistir y participar en la reunión.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 5/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Se añade una Disposición adicional.

CUARTA. Disposición adicional única. Constitución de la Comisión.

La constitución efectiva de la Comisión, que tendrá lugar en la primera reunión que se celebre, se realizará en el plazo de los tres meses siguientes al día de la entrada en vigor del presente Decreto.

1.2. UNIDAD DE IGUALDAD DE GÉNERO DE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y FINANCIACIÓN EUROPEA.

Dado la amplitud del informe efectuado por la Unidad de Igualdad de Género, no se reproduce su contenido íntegro.

Su contenido se puede resumir básicamente en las siguientes consideraciones:

Observación 1.- Una primera parte, sobre la fundamentación y objeto del informe.
Nada que valorar.

Observación 2.-

Posteriormente las **consideraciones de carácter general**, que pueden resumirse en la conclusión de que el proyecto de Decreto se considera **pertinente**.

Observación 3.- Asimismo, se realizan **observaciones sobre las desigualdades detectadas**. En particular se aduce lo siguiente:

*“El informe de impacto remitido por la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego únicamente proporciona datos en relación al número de mujeres (128) y hombres (155) que han presentado quejas y sugerencias (sin desglosar ambas variables), amén **del número de las mismas presentadas por personas jurídicas (tampoco se proporcionan datos sobre el sexo de la persona titular o persona que preside estas últimas)**. A partir de los datos aportados, se deduce que, en 2021, se ha obtenido un valor del IPRHM de 0,90, una situación en la que la mayoría de personas que han presentado quejas o sugerencias han sido hombres, pero dentro de los límites de la representación equilibrada (cuando ninguno de los dos sexos supone menos del 40 ni más del 60 % del total de personas).*

*Se dice en el citado informe que [...] sólo se han detectado desigualdades mínimas en cuanto al género, en lo relativo a presentaciones de quejas y sugerencias [...] se estima que la normativa no tiene incidencia en este sentido”; sobre lo cual cabe indicar que semejante conclusión, basándose en un sólo ejercicio que, además, se ha visto condicionado por la crisis del Coronavirus, peca de falta de objetividad. Asimismo, para actuar con un método más sensible al género, **habría que estudiar qué tipo, tanto de sugerencias como de quejas, presentan, primordialmente, unas y otros**, pues del análisis de los resultados podrían sacarse medidas de actuación que mejoraran la relación de la ciudadanía con la Administración de la Junta y satisficieran más ajustadamente las necesidades específicas de hombres y mujeres, reduciendo las brechas que pudieran aparecer entre ambos sexos(...).”*

Valoración: no se acepta.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 6/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



El Informe de valoración de impacto de género de este Centro Directivo en el punto 3.1 SITUACIÓN Y POSICIÓN DE MUJERES Y HOMBRES se hacen constar los datos desagregados por sexo e indicadores de género de los que se dispone. No obstante, se amplía esta información conforme a los datos existentes en la memoria anual del ejercicio 2021 de la Oficina para la Defensa del Contribuyente publicada en la sección web de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea (Punto 9, Datos estadísticos. 9.8. Quejas y sugerencias presentadas por género):

Quejas y sugerencias presentadas según género. Ejercicios 2020-2021					
Personalidad	Sexo	Número		%	
		2020	2021	2020	2021
Persona física	Hombre	202	155	56,27	50,49
	Mujer	144	128	40,11	41,69
Persona jurídica		13	24	3,62	7,82

En este cuadro se observa que en el ejercicio 2021 hay un leve aumento del número de quejas y sugerencias presentadas por mujeres (1,58%) y personas jurídicas (4,20%) en detrimento de las entregadas por hombres (-5,78%) respecto al ejercicio 2020. Sin embargo, del total de las quejas y sugerencias formuladas por hombres y mujeres (283) en el ejercicio 2021 aún sigue siendo inferior las presentadas por mujeres (128) que representan un 45,23 % a las presentadas por hombres (155) que suponen un 54,77 % con el siguiente porcentaje diferencial del -9,54 %.

También en la citada memoria anual se analizan la evolución del número de quejas y sugerencias presentadas por hombres y las presentadas por mujeres ante la Oficina para la Defensa del Contribuyente desde su entrada en funcionamiento el día 15 de junio de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2021, comprobándose un incremento del número de expedientes iniciados por mujeres.

Observación 4.- “En relación con la transversalidad del principio de igualdad e inclusión en objeto: Tal como indica el artículo 5 de la Ley 12/2007, ut supra, los poderes públicos potenciarán que la perspectiva de la igualdad de género esté presente en la elaboración, ejecución y seguimiento de las disposiciones normativas, al objeto de adaptarlas con el fin de eliminar los efectos discriminatorios y fomentar la igualdad de género. En el proyecto normativo analizado no se aprecia un sometimiento expreso y claro, tanto en el Preámbulo como en el articulado, a lo previsto en dicho artículo. Por consiguiente, **se aconseja introducir una mención explícita en el Preámbulo del Proyecto de Decreto acerca del sometimiento del mismo a dicho artículo y el reconocimiento de que la regulación de la Oficina del Contribuyente de la Administración Tributaria de Andalucía debe alinearse con la consecución de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y las políticas transversales de la Junta de Andalucía.**”

Valoración: Se acepta.



Se añade un nuevo párrafo (decimosexto) en el Preámbulo relativo a la adecuación de la regulación y funcionamiento de la Oficina para la Defensa del Contribuyente a la normativa básica de aplicación y de desarrollo que queda redactado como sigue:

“Igualmente la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía con el fin de eliminar los efectos discriminatorios y fomentar la igualdad de género. De esta forma, la regulación de la Oficina para la Defensa del Contribuyente de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía se alinea en la consecución de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y las políticas transversales de la Junta de Andalucía.”

Observación 5.- “Respecto a la incorporación de medidas compensatorias para favorecer la igualdad:

5.1.- *En el último párrafo de la página 3 del Proyecto (Preámbulo) se habla de la utilización de las nuevas tecnologías. Sin embargo, como no ha habido un análisis con perspectiva de género; v. gr., no se han tenido en cuenta los datos sobre alfabetización digital por edades en Andalucía y la posible existencia de brechas de género entre usuarios y usuarias, especialmente en las cohortes de edad más elevadas.*

Se propone incorporar a la norma el estudio actualizado de la situación así como medidas ad hoc para corregir las posibles brechas digitales, según cohortes de edad.”

Valoración: no se acepta.

Por una parte, la Oficina para la Defensa del Contribuyente no dispone de los datos solicitados por la Unidad de Igualdad de Género sobre “la alfabetización digital por edades en Andalucía y la posible existencia de brechas de género entre usuarios y usuarias, especialmente en las cohortes de edad más elevadas “ y por otra parte, es importante aclarar que las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía pueden presentarse de forma presencial o por medios electrónicos, sin que la forma elegida de presentación merme el ejercicio de los derechos de las personas contribuyentes.

5.2.- *“En relación con el conveniente estudio aislado de las quejas y de las sugerencias presentadas, se recomienda introducir en el Proyecto la obligación de calcular, con carácter anual, el índice de distribución tanto de quejas como de sugerencias y, dentro de cada una de estas variables, los tipos de quejas y sugerencias más frecuentes asociados a mujeres y a hombres. De los resultados de este estudio se podrán arbitrar, en lo sucesivo, medidas adecuadas para corregir las posibles desigualdades que vayan apareciendo.”*

Valoración: no se acepta.

En el artículo 4.1.h) se hace una referencia general al contenido de la memoria anual que elabora la Oficina para la Defensa del Contribuyente sin referencias específicas acerca de los distintos apartados de la misma.

No obstante, se valorará por la oficina para la Defensa del Contribuyente incluir en la próxima memoria anual de la Oficina para la Defensa del Contribuyente un nuevo apartado sobre los tipos de quejas y sugerencias disgregados por sexo así como en el caso de quejas y sugerencias presentadas por personas jurídicas cómo incorporar el dato del sexo de su representante.

5.3.- *“Se recomienda incluir en los formularios de quejas y reclamaciones el dato referido al sexo, para cumplir con el mandato del artículo 10.1 a) de la mencionada Ley 12/2007, según el cual los poderes*

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 8/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSE7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



públicos deberán “Incluir sistemáticamente la variable sexo en las estadísticas, encuestas y recogida de datos que realicen” y c) “Analizar los resultados desde la dimensión de género”.

Valoración: no se acepta.

Las modificaciones realizadas por 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, han sido a propuesta de la Secretaría para la Administración Pública con objeto de adaptarla a la normativa vigente en materia de protección de datos y simplificación administrativa y el modelo se ha adecuado a los nuevos formularios tipo de la Junta de Andalucía facilitados por dicho órgano directivo.

Sin perjuicio de lo anterior, se informa que tras la publicación del Decreto se constituirá un grupo de trabajo para analizar las modificaciones normativas, organizativas y de formularios que sean necesarias como consecuencia de la aprobación del mismo, donde se trasladarán las peticiones realizada por esa Unidad de Igualdad de Género.

Asimismo, se informa que tanto en la memoria anual mencionada como en la encuesta de satisfacción de la Oficina para la Defensa del Contribuyente publicada en la sección web de encuestas de la Junta de Andalucía los datos se disgregan por sexo los datos estadísticos de las quejas y sugerencias.

5.4.- “Finalmente, se aconseja modificar la redacción en algunos pasajes del Proyecto, con el fin de dotar al texto de una mayor perspectiva de género, de esta o semejante forma:

5.4.1.- Artículo 4. Funciones.

Apartado 2. “La Oficina para la Defensa del Contribuyente velará por dar a las quejas y sugerencias la respuesta más adecuada a cada caso, bajo los criterios de [...]”

Se aconseja escribir: “La Oficina para la Defensa del Contribuyente velará por dar a las quejas y sugerencias la respuesta más adecuada a cada caso, **teniendo en cuenta los distintos y específicos intereses y necesidades de mujeres y hombres**, bajo los criterios de [...]”

Valoración: Se acepta parcialmente.

Se incluye el principio de no discriminación en el artículo 4.2 de texto proyectado en concordancia con el artículo 3 q) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía y con el artículo 3.2 a del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

Por consiguiente, el apartado 2 del artículo 4 queda redactado como sigue:

“2. La Oficina para la Defensa del Contribuyente velará por dar a las quejas y sugerencias la respuesta más adecuada a cada caso, bajo los criterios de legalidad, seguridad jurídica, eficacia, eficiencia, agilidad, servicio efectivo a la ciudadanía, **no discriminación**, simplicidad, claridad y proximidad a las personas interesadas, cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas, transparencia y objetividad.”

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 9/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



5.4.2.- “Artículo 5. Ámbito y objeto. Apartado 2.

“Las sugerencias podrán tener por objeto la mejora de la calidad o accesibilidad de los servicios, el incremento en el rendimiento o el ahorro del gasto público, la simplificación de trámites administrativos o la supresión de aquellos que pudieran resultar innecesarios, la realización de propuestas de modificaciones normativas, así como, [...]”

Se aconseja escribir: “Las sugerencias podrán tener por objeto la mejora de la calidad o accesibilidad de los servicios, el incremento en el rendimiento o el ahorro del gasto público, la simplificación de trámites administrativos o la supresión de aquellos que pudieran resultar innecesarios, la realización de propuestas de modificaciones normativas, **la corrección de posibles desigualdades entre las personas en razón de su sexo**, así como, [...]”

Valoración: no se acepta.

En derecho comparado en materia de defensa del contribuyente no consta estas especificaciones dentro de los motivos frecuentes de quejas. Por otra parte, en los nueve años de funcionamiento de la Oficina para la Defensa del Contribuyente no se ha presentado ninguna queja ni sugerencia que haya puesto de manifiesto discriminación alguna por razón de sexo en las actuaciones y servicios prestados por la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

No obstante, si en el futuro surgiera alguna incidencia en esta materia la Oficina en base a los principios establecidos en el artículo 4.2. y de acuerdo con las funciones previstas en el artículo 4.1.f) del Decreto actuará en consecuencia, presentando las propuestas de mejora que sean necesarias para la corrección de posibles desigualdades entre las personas en razón de su sexo.

5.4.3.-” Artículo 6. Del derecho a formular quejas y sugerencias.

“Las personas físicas o jurídicas y las entidades del artículo 35.4 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, tendrán derecho a presentar cuantas quejas tuvieren por conveniente por los retrasos, desatenciones, u otras deficiencias en el desarrollo de las funciones[...]

Se aconseja escribir:“las personas físicas o jurídicas y las entidades del artículo 35.4 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, tendrán derecho a presentar cuantas quejas tuvieren por conveniente por los retrasos, desatenciones, **posibles casos de discriminación por razón de sexo o por cualquier otra circunstancia personal o social** u otros defectos o deficiencias en el desarrollo de las funciones [...]”

Valoración: no se acepta en base a los argumentos alegados en el punto anterior.

5.4.4.- “Artículo 14. normas comunes de tramitación de las quejas y sugerencias.

Apartado 5.

“De no emitirse los informes a los que se refieren los apartados anteriores en el plazo señalado, la Oficina para la Defensa del Contribuyente podrá seguir las actuaciones para dar respuesta a la persona reclamante.

Se aconseja escribir: “De no emitirse los informes a los que se refieren los apartados anteriores en el plazo señalado, la Oficina para la Defensa del Contribuyente podrá seguir las actuaciones para dar respuesta a la persona reclamante, **sin perjuicio de las responsabilidades en las que puedan incurrir la persona o personas obligadas a evacuar dichos informes.**”

Valoración: no se acepta.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 10/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSE7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



En derecho comparado en materia de defensa del contribuyente no consta esta mención sobre las responsabilidades en las que puedan incurrir la persona o personas obligadas a evacuar dichos informes, sin perjuicio de que llegado el caso, sea aplicable la normativa general sobre régimen disciplinario establecida al efecto.

Observación 6.- “ *Respecto a las medidas para fomentar la representación equilibrada.*

*En consecuencia, la composición de los grupos de trabajo se ve afectada, incluso en el caso de que se produzca una modificación o renovación de la Comisión, por la circunstancia de que el nombramiento de las personas que la conforman y que les habilita ex nunc para formar parte de los mismos, no se realiza pensando en el órgano colegiado ni en la representación equilibrada que deba existir en su seno. Incluso la pertenencia como miembro de la propia Comisión puede mudar a lo largo del tiempo en función de las vicisitudes que la persona titular sufra respecto del cargo que ocupa. En consecuencia, que en el seno de un órgano colegiado se respete el principio de representación equilibrada, según lo define el apartado 3 del artículo 3 de la citada ley 12/2007, acaba siendo azaroso cuando sólo lo integran miembros natos, con independencia de que para el conjunto de los cargos públicos de la Junta de Andalucía sea respetado dicho principio. Así pues, a pesar de que esta Unidad de Igualdad de Género recomienda que en la composición de la Comisión ninguno de los sexos supere el sesenta por ciento ni sea inferior al cuarenta por ciento del total, comprende la dificultad que supone cumplir esta prescripción, debido a las circunstancias descritas que rodean al conjunto de nombramientos habilitantes. no obstante, **se sugiere la posibilidad de introducir en el Proyecto de Decreto un régimen de suplencias** que pudiera servir al fin, en su caso, de que pueda respetarse la previsión normativa anterior.”*

Valoración: no se acepta.

Tras las mejoras técnicas introducidas en el Decreto por la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego que constan en el apartado 1.1. de este informe sobre la regulación de la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora formuladas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente, el régimen de suplencias establecido en el artículo 24 es el previsto en la normativa general sobre órganos colegiados atendiendo a los criterios de titularidad del cargo o especialidad técnica en la materia, de esta forma el artículo 24.2, 3 y 4 *ha quedado redactado como sigue:*

- “2. La persona titular de la Presidencia, en caso de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal, será sustituida por la persona titular de la Vicepresidencia de la Comisión.*
- 3. Las personas titulares de la Vicepresidencia y de las vocalías serán sustituidas, en caso de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal, por personas adscritas a los órganos directivos de su respectiva Consejería con rango mínimo de Subdirector General, designadas por la persona titular de la Presidencia.*
- 4. La persona titular del Servicio de Seguimiento y Evaluación de los Servicios Tributarios ocupará la Secretaría de la Comisión, con voz pero sin voto. En caso de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal, será sustituida por otra persona de la Dirección General competente en materia tributaria, designada por la persona titular de la Dirección de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.”*

No obstante, en caso de ser necesaria la suplencia mencionada y en aquellos supuestos en los que sea posible elegir entre varias personas competentes en la materia respectiva de distinto sexo, antes de esta designación la Oficina para la Defensa del Contribuyente pondrá de manifiesto las observaciones de esa Unidad de Igualdad de Género sobre la representación equilibrada en la mencionada Comisión.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 11/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSE7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Observación 7.- “En cuanto a la revisión del lenguaje.

Habiendo revisado el texto del proyecto de orden, se constata, en general, la utilización de un lenguaje inclusivo, excepción hecha del uso no inclusivo de las siguientes expresiones:

-Preámbulo, segundo párrafo, página 4: “[...] con el ejercicio efectivo de los derechos de los contribuyentes”.

Se aconseja escribir: “[...] con el ejercicio efectivo de los derechos de las personas contribuyentes”.

- Página 7, última frase del artículo 4: “[...] en sus relaciones con los contribuyentes”.

Se aconseja escribir: “[...] en sus relaciones con las personas contribuyentes”.

- Página 12, artículo 17, punto 3. “En el caso de que el contribuyente [...]”.

Se aconseja escribir: “En el caso de que la persona contribuyente, [...]”.

- Página 13, mismo artículo, punto 4. “Asimismo, el contribuyente podrá manifestar [...]”.

Se aconseja escribir: “Asimismo, la persona contribuyente podrá manifestar [...]”.

- Aparte de las anteriores recomendaciones, se aconseja intimar la modificación, cuando ello sea posible, del artículo 8 de la Ley 23/2007, que crea la Oficina para la Defensa del Contribuyente, con objeto de que se proceda a aprobar el cambio de nombre de ésta por el de “Oficina para la Defensa de la Persona Contribuyente” u otro semejante de naturaleza inclusiva.”

Valoración: no se acepta.

En este texto normativo se han cambiado respecto al anterior Decreto varios términos para respetar el lenguaje inclusivo, es por ello, que se han utilizado entre otras, “personas interesadas, ciudadanía, personas usuarias, persona titular, persona miembro, persona representante, persona reclamante, persona empleada pública” pero se ha considerado conveniente mantener en algunos supuestos específicos el término contribuyente por razón de la especialidad de la materia tributaria de la norma y sobre todo porque así lo exige el apartado 1 del artículo 24 de la Ley 22/2009, de 18 de diciembre, al disponer que “ la terminología y conceptos de las normas que dicten las Comunidades Autónomas se adecuarán a la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.”

En esta línea el término “contribuyente” viene establecido en otras normas en materia tributaria, entre otras, a nivel estatal, en la reciente Ley 11/2021, de 9 de julio, de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, de transposición de la Directiva (UE) 2016/1164, del Consejo, de 12 de julio de 2016, por la que se establecen normas contra las prácticas de elusión fiscal que inciden directamente en el funcionamiento del mercado interior, de modificación de diversas normas tributarias y en materia de regulación del juego y a nivel autonómico, en la Ley 5/2021, de 20 de octubre, de Tributos Cedidos de la Comunidad Autónoma de Andalucía o la Ley 10/2021, de 28 de diciembre, de tasas y precios públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Y en materia de Defensa del contribuyente también se utiliza el término contribuyente no solo en la denominación del resto de los órganos o instituciones de defensa del contribuyente a nivel estatal, autonómico o local sino también en las normas que los regulan, sírvase de ejemplo:

- A nivel estatal. El Consejo para la Defensa del Contribuyente mediante Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 12/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- En el ámbito autonómico, entre otros,
 - El Defensor del Contribuyente en la Comunidad de Madrid a través del Decreto 22/1999, de 11 de febrero, de creación del Defensor del Contribuyente en la Comunidad de Madrid.
 - El Consejo Regional para la Defensa del Contribuyente de Castilla y León en el Decreto 98/2004, de 2 de septiembre, por el que se crea el Consejo Regional para la Defensa del Contribuyente.
 - Oficina para la defensa del Contribuyente de Cantabria mediante la Ley 4/2008, de 24 de noviembre, por la que se crea la Agencia Cántabra de Administración Tributaria.
 - Oficina del Contribuyente de Cataluña por el Decreto 162/2010, de 9 de noviembre, por el que se regula la Oficina del Contribuyente.
- A nivel local en Almería, se aprobó mediante acuerdo plenario de fecha 04 de junio de 1998 el Reglamento regulador del Consejo para la defensa del contribuyente en el Excmo. Ayuntamiento de Almería y en Madrid, se crea la Oficina del Defensor del Contribuyente en 2004 (BO. Ayuntamiento de Madrid 30/09/2004).

Es por ello, que se ha considerado oportuno mantener el término “contribuyente” en algunos artículos dada la peculiaridad de esta materia tributaria y de defensa del contribuyente.

1.3. SECRETARÍA GENERAL DE HACIENDA.

Observación 1.- “Al artículo 2:

El artículo 2 define la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía:

“2. A los efectos del presente Decreto, tendrán la consideración de Administración tributaria de la Junta de Andalucía:

a) Los órganos, con competencias propias o delegadas, de la Consejería competente en materia de Hacienda y de la Agencia Tributaria de Andalucía a los que correspondan las funciones de aplicación de los tributos, potestad sancionadora y revisión en vía administrativa.

b) Los órganos de otras Consejerías y las agencias de la Administración de la Junta de Andalucía a los que se haya delegado el ejercicio de competencias de aplicación de los tributos, conforme a la disposición adicional quinta de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales.”

Esta delimitación deja fuera del ámbito del Decreto a las tasas portuarias cuya gestión, liquidación y recaudación corresponde a la Agencia de Puertos de Andalucía en virtud de la Ley 21/2007, de 18 de diciembre, de Régimen Jurídico y Económico de los Puertos de Andalucía.

Siendo el espíritu que siguió la creación de la Oficina para la Defensa del Contribuyente velar por la efectividad de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones jurídico-tributarias sin excepción alguna, se propone valorar la inclusión de una disposición adicional en la que se establezca expresamente que el presente Decreto será de aplicación a las quejas y sugerencias que se formulen en relación con las tasas portuarias gestionadas por la Agencia de Puertos de Andalucía.”

Valoración: no se acepta.

La Agencia Pública de Puertos de Andalucía es parte integrante de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía definida en el artículo 2 b) de este Decreto debido a que mediante el punto cuatro de la Resolución de 30 de diciembre de 2021, del Consejo Rector de la Agencia Tributaria de Andalucía, por la que

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 13/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSE7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



se da cumplimiento a la Orden de 28 de diciembre de 2021, de delegación de competencias en materia de gestión y recaudación en vía voluntaria, así como la revisión de tributos en las Consejerías y entidades vinculadas o dependientes de la Administración de la Junta de Andalucía que presten o realicen determinados servicios o actividades, se delega en la Agencia Pública de Puertos de Andalucía las competencias de gestión tributaria y de recaudación en periodo voluntario de las tasas portuarias. Por tanto, el presente Decreto será de aplicación a las quejas y sugerencias que se formulen en relación con las tasas portuarias gestionadas por la Agencia de Puertos de Andalucía.

Observación 2.- “Al artículo 3:

Se sugiere hacer referencia en el apartado 1 a que la Oficina está adscrita a la Consejería competente en materia de Hacienda, como se establece en el artículo 8 de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre e incluir alguna referencia en este apartado al Servicio de Seguimiento y Evaluación de los Servicios Tributarios, que es el que realizará las funciones de la Oficina.

Se propone la siguiente redacción alternativa:

“1. La Oficina para la Defensa del Contribuyente, adscrita a la Consejería competente en materia de Hacienda, estará integrada en la Dirección General con competencias en materia de Tributos,—de la Consejería competente en materia de Hacienda— a través del Servicio de Seguimiento y Evaluación de los Servicios Tributarios.”

Valoración: no se acepta.

Este centro directivo entiende que según el Decreto 116/2020, de 8 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea, la Oficina para la Defensa del Contribuyente está integrada en la Dirección General competente en materia de tributos y ésta en la Consejería competente en materia de hacienda y así ha sido desde la creación de la Oficina.

Por otra parte, la Oficina para la Defensa del Contribuyente desarrolla sus funciones no solo a través del Servicio de Seguimiento y Evaluación de los Servicios Tributarios sino también a través del propio Director de la Oficina y del personal auxiliar, administrativo y técnico adscritos en general a la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego que no están asignados expresamente a aquél servicio en concreto sino que se designan por el Director para realizar esas tareas en función de los medios personales y materiales del centro directivo en cada momento. Es por ello que no puede establecerse que la citada Oficina está adscrita a través del mencionado servicio.

Observación 3.- “Al artículo 4.1º:

3.1. *El apartado 2 prevé una autorización previa de la persona interesada para acceder a las bases de datos y expedientes de los procedimientos tributarios relacionados con las quejas y sugerencias recibidas:*

“2. La Oficina para la Defensa del Contribuyente velará por dar a las quejas y sugerencias la respuesta más adecuada a cada caso, bajo los criterios de legalidad, seguridad jurídica, eficacia, eficiencia, agilidad servicio efectivo a la ciudadanía, simplicidad, claridad y proximidad a las personas interesadas, cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas, transparencia y objetividad. En el ejercicio de sus funciones, tendrá las siguientes facultades:

a) Acceder a las bases de datos y expedientes de los procedimientos tributarios relacionados con las quejas y sugerencias recibidas previa autorización de las personas a que se refieren los datos tributarios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95.1.k) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, y el artículo 19.2 del presente Decreto.”

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 14/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



En aras de la simplicidad, sería preferible que la interposición de una queja ante la Oficina para la Defensa del Contribuyente lleve implícita esta autorización, salvo manifestación expresa del interesado en sentido contrario. Esta autorización ex ante ya la prevé el artículo 19 respecto de organismos y entidades, y el propio artículo 14.6 contempla que determinados datos ya obran en poder de la Oficina (“cuando los datos que obren en poder de la Oficina para la Defensa del Contribuyente sean suficientes para formular la respuesta a la queja o sugerencia presentada, el procedimiento podrá terminarse mediante la notificación de dicha respuesta sin necesidad del requerimiento de los informes a que se refieren los apartados anteriores”).

De acuerdo con ello, se propone sustituir la previa autorización por una autorización implícita, salvo negativa expresa del interesado. A estos efectos, en el artículo 11.4 del proyecto, que regula los datos esenciales que deberán constar en el escrito de queja, podría incluirse los relativos al derecho de oposición, en caso de que la persona interesada quiera manifestar su negativa expresa para que la Oficina acceda a las bases de datos y expedientes de los procedimientos tributarios relacionados con la queja presentada.

Valoración: no se acepta.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente obtiene la información tributaria, por una parte, a través de los datos que consignen las personas interesadas en los formularios de quejas y sugerencias y en la documentación que acompañen a los mismos y por otra parte, a través del Sistema Unificado de Recursos (S.U.R.) respecto a los procedimientos tributarios gestionados por la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía y a los que la Oficina accede en base al artículo 19.2.a) del Decreto.

En este sentido y conforme establece el artículo 95.1. k) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria: “ *Artículo 95. Carácter reservado de los datos con trascendencia tributaria. 1. Los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración tributaria en el desempeño de sus funciones tienen carácter reservado y sólo podrán ser utilizados para la efectiva aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada y para la imposición de las sanciones que procedan, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, salvo que la cesión tenga por objeto: k) La colaboración con las Administraciones públicas para el desarrollo de sus funciones, **previa autorización de los obligados tributarios a que se refieran los datos suministrados.**” se considera obligatorio contar con esta autorización previa.*

Por ello para dar cumplimiento a este precepto y por razones de agilidad administrativa siguiendo las instrucciones de la Secretaría General para la Administración Pública (SGAP) se ha consignado dicha autorización al final del formulario que figura como Anexo en 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 con el siguiente texto:

“Esta queja o sugerencia conlleva la autorización a la Oficina para la Defensa del Contribuyente para que acceda a sus datos tributarios de carácter reservado (artículo 16.2 del Decreto 31/2013, de 26 de febrero, por el que 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.)

Las quejas y sugerencias no tienen en ningún caso la consideración de recurso administrativo por lo que no suspenderá o interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente para la tramitación y resolución de los correspondientes procedimientos.”

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 15/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Por tanto, la interposición de una queja o sugerencia mediante el modelo normalizado con lleva la autorización implícita que exige la norma tributaria pero en aquellos casos en los que las personas interesadas decidan formularlas mediante otro tipo de documentos habrá que solicitarle esa autorización para acceder a sus datos.

3.2.- *'Al artículo 4.2.º Teniendo en cuenta lo que se establece en el artículo 22 del proyecto de Decreto sería conveniente añadir en el artículo 4.1 f) que las propuestas de mejora serán remitidas a la Comisión de seguimiento para su análisis.'*

Valoración: no se acepta.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente elabora diferentes tipos de propuestas, unas dirigidas a un solo órgano directivo, otras dirigidas a varios órganos directivos y dentro de este último grupo de propuestas solo cuando las mismas afecten **conjuntamente a todos** los 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 cuyas personas titulares son miembros de la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora formuladas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente regulada en el Capítulo VI del Decreto, se remitirán por la Oficina a la dicha Comisión.

Así se establece en el artículo 23 del Decreto referente al objeto de dicha Comisión: *"Artículo 23. Objeto. La Comisión tendrá por objeto la coordinación, seguimiento y evaluación de las cuestiones que la Oficina para la Defensa del Contribuyente considere como proyectos de propuestas de mejora a las que se refiere el artículo 4.1.f) y que afecten conjuntamente a la competencia de los órganos directivos 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 a los que se refiere el artículo siguiente."*

En los demás casos las propuestas de mejora seguirán su tramitación habitual, es decir, se enviarán al órgano afectado que deberá responder a la Oficina informando acerca de las actuaciones seguidas tras la recepción de las mismas.

Por razones de agilidad y eficacia se ha considerado oportuno mantener esta forma de trabajo respecto al resto de las propuestas de mejora sin necesidad de que intervenga la mencionada Comisión que solo conocerá de aquellos temas relevantes y que requieran de la intervención conjunta de los órganos directivos cuyas personas titulares la componen, por razón de sus competencias.

3.3. *"Al artículo 4.2º.- En el primer párrafo del apartado 2 debería separarse la frase en dos, a partir de "En el ejercicio de sus funciones (...)" (como está redactado en el artículo 3.2 del Decreto 31/2013, de 26 de febrero).*

Valoración: Se acepta.

En consecuencia se separa el primer párrafo del artículo 4.2. en dos partes y queda redactado como sigue:

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 16/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSE7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



“2. La Oficina para la Defensa del Contribuyente velará por dar a las quejas y sugerencias la respuesta más adecuada a cada caso, bajo los criterios de legalidad, seguridad jurídica, eficacia, eficiencia, agilidad, servicio efectivo a la ciudadanía, simplicidad, claridad y proximidad a las personas interesadas, cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas, transparencia y objetividad. En el ejercicio de sus funciones, tendrá las siguientes facultades:

a) Acceder a las bases de datos y expedientes de los procedimientos tributarios relacionados con las quejas y sugerencias recibidas previa autorización de las personas a que se refieren los datos tributarios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95.1.k) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, y el artículo 19.2 del presente Decreto.

b) Comprobar los hechos y circunstancias expuestos en las quejas y sugerencias, y proponer a los órganos de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y a los órganos afectados por las quejas y sugerencias, en su caso, soluciones específicas e impulsar la resolución de los asuntos.

c) Solicitar los informes que resulten necesarios con el fin de dar respuesta a las quejas y sugerencias.”

Observación 4.- “A los artículos 6 y 7:

El contenido de estos artículos podría unificarse, ya que en el artículo 7 se regula la forma de identificación en la presentación de las quejas y sugerencias que también es de aplicación a los sujetos incluidos en el artículo 6, salvo en lo relativo a la acreditación de interesados en el procedimiento que solo se contempla para la presentación de quejas relacionadas con un procedimiento administrativo de naturaleza tributaria.”

Valoración: no se acepta.

Se mantiene esta regulación de forma separada del mismo modo que lo hace la Ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas en sus artículos 4, 5 y 13, regulando de forma separada el concepto de interesado, la representación y los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

Por otra parte, además por razones de seguridad jurídica y por su relevancia en esta materia se considera conveniente regular de forma independiente los derechos de los contribuyentes a formular quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, como también se hace en derecho comparado en materia de defensa del contribuyente.

Observación 5.- ‘Al artículo 9:

En los párrafos c) y d) del artículo 9.1 que se refieren a los supuestos en que las quejas o sugerencias son susceptibles de subsanación, se debería valorar si en los casos en los que la persona interesada no subsana la solicitud tras el correspondiente requerimiento, en lugar de inadmitir la queja o sugerencia, se debería dar por desistido al solicitante de su petición, conforme a lo establecido en el artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

“1. Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos que señala el artículo 66, y, en su caso, los que señala el artículo 67 u otros exigidos por la legislación específica aplicable, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21”.

De acuerdo con lo dispuesto en el citado precepto, si la persona interesada no subsana los defecto advertidos en el requerimiento en el plazo otorgado al efecto, se le dará por desistido en su petición dictando una resolución en este sentido. Es decir, en estos supuestos no concurre causa de inadmisión, sino

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 17/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



que procede dictar resolución dando por desistida a la persona interesada que haya presentado la queja o sugerencia, conforme a lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas, por lo que se propone modificar la redacción de este artículo en los términos expuestos.”

Valoración: no se acepta.

En la misma Ley 39/2015, de 1 de octubre, se regula los requisitos del desistimiento exigiéndose la firma del solicitante. Es por ello que se considera conveniente dejarlo como venía regulándose hasta ahora en el artículo 6.2. del Decreto 31/2013, de 26 de febrero, que no ha sido objeto de controversia jurídica alguna.

En derecho comparado en materia de defensa del contribuyente también se regula como motivo de inadmisión.

Esta forma de terminación del procedimiento también requiere de la resolución expresa mediante el acuerdo de inadmisión que se notificará a la persona interesada conforme a lo previsto en el artículo 18 del Decreto y de forma motivada con sucinta referencia de hechos y fundamentos de derecho de acuerdo con lo establecido en los artículos 35, 84 y 94 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre que establecen lo siguiente:

” Artículo 35. Motivación.

1. Serán motivados,

*b) Los actos que resuelvan procedimientos de revisión de oficio de disposiciones o actos administrativos, recursos administrativos y procedimientos de arbitraje y los que declaren **su inadmisión**.*

Artículo 84. Terminación.

*1. Pondrán fin al procedimiento la resolución, **el desistimiento**, la renuncia al derecho en que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida por el ordenamiento jurídico, y la declaración de caducidad.*

Artículo 94. Desistimiento y renuncia por los interesados.

1. Todo interesado podrá desistir de su solicitud o, cuando ello no esté prohibido por el ordenamiento jurídico, renunciar a sus derechos.

*3. Tanto el desistimiento como la renuncia podrán hacerse por cualquier medio que permita su constancia, siempre que **incorpore las firmas** que correspondan de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable.”*

Por otra parte, el desistimiento está regulado expresamente y de forma independiente en el artículo 16 del Decreto y también requiere la solicitud expresa de desistimiento del interesado, lo que supone una garantía más para el mismo y para la propia Oficina para la Defensa del Contribuyente a la hora de acordar el archivo del expediente.

Observación 6.-”Al artículo 10:

En el apartado 2 se debe suprimir la referencia al “contribuyente” y sustituirla por “las personas interesadas”, cuando se refiere a la asistencia que se prestará para la presentación electrónica de las quejas o sugerencias.”

Valoración: no se acepta por los motivos expuestos anteriormente en la valoración de las observaciones formuladas por la Unidad de Igualdad de Género en este mismo sentido.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 18/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSE7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Observación 7.-*Al artículo 11.2: contempla el derecho a ser asistido en la confección de quejas y sugerencias:*

7.1.*“2. Las personas interesadas tendrán derecho a ser asistidas por la Administración tributaria de la Junta de Andalucía en la confección y presentación presencial o electrónica de sus quejas y sugerencias, pudiendo acompañarlas de la documentación que estimen oportuna.”*

Se sugiere aclarar el ámbito y contenido de la asistencia a las personas interesadas que se contempla en dicho apartado. En principio, parece referirse a las funciones que se desarrollan por las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la Junta de Andalucía, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 12.2 de la LPACAP (asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados): “Las Administraciones Públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a los interesados no incluidos en los apartados 2 y 3 del artículo 14 que así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas”, sin embargo, no forma parte de las funciones de estas Oficinas prestar ayuda a las personas interesadas sobre cómo se debe cumplimentar el modelo o sobre la documentación a presentar.

Por tanto, sería conveniente clarificar la redacción y, en su caso, concretar qué órganos dentro de la Administración Tributaria tienen encomendada esta asistencia, valorando, en términos de factibilidad, qué unidades pueden prestar esta asistencia en la ATRIAN y en los distintos órganos gestores, así como qué modificaciones requieren las normas sobre las funciones y competencias de dichos órganos.

Valoración: no se acepta.

Esta asistencia en la confección y presentación de las quejas y sugerencias ya viene regulada en el artículo 8.2 del Decreto vigente sin que haya sido objeto de controversia jurídica alguna y se basa en el principio de actuación de la Agencia previsto en el artículo 8.1. b) del Decreto 4/2012, de 17 de enero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Tributaria de Andalucía: “*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, estableciendo a tal efecto sistemas de evaluación*”, sin que se considere necesario la ampliación de la regulación.

En relación a los servicios que presta en concreto la Agencia Tributaria de Andalucía, el de asistencia a la confección de documentos viene regulada en su carta de servicios, en concreto, en el punto 2 de la Resolución de 14 de septiembre de 2021, de la Agencia Tributaria de Andalucía, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de Andalucía, dedicado la Confección de modelos y asistencia tributaria, incluyendo la” *asistencia en la confección de declaraciones, autoliquidaciones y otras solicitudes de competencia de la ATRIAN*”.

En cuanto a la aclaración sobre los órganos que prestarán este servicio dada la diversidad de órganos que conforman la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y por tratarse de competencias de organización interna de la Agencia tributaria de Andalucía, de las Oficinas de Información y Asistencia a cargo de los Registradores de la Propiedad, de cada Consejería, de cada Delegación Territorial, o de cada Entidad Instrumental, se considera que no corresponde a esta norma la regulación sobre esta materia. Con independencia de ello además la dispersión funcional y territorial de órganos que conforman la

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 19/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Administración tributaria de Andalucía es de tal envergadura que resulta imposible establecer una regulación homogénea para todos.

7.2.- *Al artículo 11.4: Aunque ya se dice en el artículo 7, al final del apartado 4 del artículo 11 podría añadirse que cuando las quejas estén relacionadas con un procedimiento administrativo de naturaleza tributaria, deberá también acreditarse la condición de personas interesadas, igual que se señala que hay que acreditar la documentación justificativa de la representación.*

Valoración: no se acepta.

Por considerarse una reiteración innecesaria. Además esta regulación ya estaba en el Decreto vigente sin que haya sido objeto de controversia jurídica alguna.

7.3.- *Al artículo 11: Se debería valorar si en este artículo es necesario hacer referencia a la Sede electrónica general de la Administración de la Junta de Andalucía, cuya creación ha tenido lugar mediante la aprobación de la Orden de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, de 25 de abril de 2022, norma que se cita en el Preámbulo del Proyecto.*

Valoración: no se acepta.

Las quejas y sugerencias podrán presentarse a través del Registro Electrónico Único incardinado en la Sede electrónica general de la Administración de la Junta de Andalucía conforme a lo establecido en el artículo 18 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía sin que se considere necesario su mención en el articulado por razones de seguridad jurídica.

No obstante, si se ha considerado oportuno a efectos informativos, incluir en el Preámbulo del Decreto la mención a 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.

Observación 8.- *“Al artículo 17:*

En los apartados 3 y 4 se debe sustituir la referencia al “contribuyente” por “la persona interesada” o por “la persona que haya formulado la sugerencia”.

Valoración: no se acepta en base a los argumentos dados en este informe a la Unidad de Igualdad de Género sobre esta mismo asunto.

Observación 9.- *“Lenguaje no sexista:*

Se propone que en el proyecto de Decreto remitido se tenga en consideración lo previsto en el artículo 9 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, por lo que respecta al uso de un lenguaje no sexista. (Ejemplos: Páginas 2, 3, 4 y 7: “los contribuyentes”, Página 4 “los colaboradores sociales”, artículo 10.2 “al contribuyente”).”

Valoración: no se acepta en base a los argumentos dados en este informe a la Unidad de Igualdad de Género sobre el término contribuyente. (Punto 1.2. Valoración observación 11.)

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 20/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Por otra parte, El término “colaboradores sociales” viene establecido en las normas de aplicación general en materia tributaria, entre otras, en el Preámbulo del Decreto-ley 3/2020, de 16 de marzo, de medidas de apoyo financiero y tributario al sector económico, de agilización de actuaciones administrativas y de medidas de emergencia social, para luchar contra los efectos de la evolución del coronavirus (COVID-19): “En este sentido, se adoptan en el Capítulo II un conjunto de medidas para simplificar obligaciones formales con el objeto de reducir la cumplimentación de los trámites de manera presencial y, de este modo, evitar la asistencia de los colaboradores sociales a las oficinas. Concretamente, se elimina, en determinados supuestos, la obligación de aportar copia de la escritura en la que se formalizan los hechos imponible sujetos al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones y al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, sustituyéndose por las obligaciones que se establecen para el notario autorizante. Adicionalmente, se establece la obligación de relacionarse por medios electrónicos a aquellos agentes que tengan la consideración de **colaboradores sociales** y se habilita a la Dirección de la Agencia Tributaria de Andalucía para realizar la adaptación de los modelos normalizados existentes con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en este Decreto-ley.”

1.4. DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTOS.

Dado la amplitud del informe efectuado por la Dirección General de Presupuestos, no se reproduce su contenido íntegro sino que se trasladan las siguientes consideraciones:

“ Desde la perspectiva económico-financiera, centrándonos en la creación de la Comisión antes aludida, en la memoria económica se explica que es de carácter interdepartamental, de las reguladas el artículo 31 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, y que sus reuniones se celebrarán en las sedes de la Junta de Andalucía o a través de medios electrónicos, añadiéndose que su puesta en funcionamiento no requerirá recursos materiales ni personales adicionales a los previstos en los presupuestos para el funcionamiento general de la citada Administración autonómica. En la norma se detalla la composición de la Comisión, y en la memoria económica se aclara que todas las personas que son miembros de este órgano colegiado, así como la persona titular de la secretaría, lo son por razón del cargo que ocupan, de manera que continuarán realizando las tareas propias de su puesto de trabajo, concluyéndose, por tanto, que la aprobación del decreto proyectado no implicará ningún incremento de costes para la Administración.

Resumiendo lo expuesto, tras el análisis, por parte de este centro directivo, del texto remitido, puede afirmarse que el nuevo decreto se limita a actualizar una norma anterior, adaptándola a los numerosos e importantes cambios normativos y organizativos acaecidos desde su aprobación en el año 2013, en especial en materia de administración electrónica, simplificación administrativa, medidas de transparencia y protección de datos de carácter personal, a excepción de la creación, como órgano novedoso, de la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora formuladas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente, si bien la naturaleza de esta Comisión y sus normas de funcionamiento confirman el criterio de que el decreto sobre el que se informa carece de repercusión económica adicional sobre el presupuesto de la Junta de Andalucía.

Finalmente se indica que, con carácter general, en caso de que el texto de la propuesta de actuación fuera objeto de modificaciones o desarrollo posterior, que afectasen a su contenido económico-financiero y, por tanto, a la memoria económica analizada, será necesario remitir una memoria económica complementaria que contemple el análisis económico-financiero de los cambios realizados.”

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 21/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Nada que valorar.

De otro lado, se asume la sugerencia efectuada para el caso que el texto de la propuesta de actuación fuera objeto de modificaciones o desarrollo posterior, que afectasen a su contenido económico-financiero y, por tanto, de modo que se remitirá una memoria económica complementaria que contemple el análisis económico-financiero de los cambios que se pudieran realizar.

1.5. INTERVENCIÓN GENERAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

Observación 1.- Al Preámbulo.

En el penúltimo párrafo del Preámbulo del proyecto, se expone que: “Por último, el presente proyecto normativo se adecúa a los principios de buena regulación a los que hace referencia el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como el 7.2 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre”.

A este respecto, debe tenerse en cuenta que no se trata tan sólo de hacer una simple mención de los referidos preceptos normativos, sino que en el Preámbulo debe quedar suficientemente justificada la adecuación del proyecto de Decreto a cada uno de los principios de buena regulación (necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia), conforme a lo que se establece en el apartado 1 del artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Además, también en el Preámbulo, deben quedar sintetizados los extremos a los que se refiere el artículo 7.2 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre.”

Valoración: Se acepta.

En consecuencia los párrafos dedicados a los principios de buena regulación del Preámbulo quedan redactados como sigue:

“Por último, el presente Decreto se adecúa a los principios de buena regulación a los que hace referencia el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como el 7.2 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre. Por tanto, se han seguido los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, simplicidad y eficiencia.

La aprobación de un nuevo Decreto resulta necesaria y proporcionada dado que permite alcanzar el objetivo de facilitar un marco normativo estable y predecible para la Oficina para la Defensa del Contribuyente y para la ciudadanía, dotado de vocación de permanencia en el que se ha primado el principio de seguridad jurídica que debe informar toda norma tributaria. Además, dado que esta nueva norma viene a sustituir al actual 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, es necesario que tengan el mismo rango normativo.

Por otra parte, en cumplimiento del principio de transparencia, se han definido claramente los objetivos de esta iniciativa normativa y se ha dado cumplimiento a lo previsto en el artículo 45.1.d) de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, indirectamente a través de las

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 22/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBS7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



asociaciones representativas de los afectados mediante la realización de los trámites de audiencia y de información pública.

En cuanto a la eficiencia, la aprobación del Decreto no supone gasto alguno puesto que el funcionamiento de la Comisión se llevará a cabo con medios materiales y personales propios.

Respecto al cumplimiento de los principios previstos en el artículo 7.2 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, resultan evidentes las razones de interés general para la aprobación de este Decreto, dado que se trata de un instrumento meramente organizativo y procedimental, que no impone cargas a la ciudadanía sino que, al contrario, las minora, dado que facilita a los interesados la presentación de las quejas y sugerencias y la notificación de las respuestas a las mismas por medios electrónicos.

También esta norma resulta coherente, respecto a la creación de la Comisión Interdepartamental conforme a la normativa vigente debido a que la actual Administración electrónica en el ámbito tributario requiere afrontar retos que afectan a varios departamentos de la Administración de la Junta de Andalucía que reforzará el ejercicio de los derechos tributarios de los contribuyentes, con los fines y funciones que en el Decreto se recogen, cumpliéndose de esta forma todos los principios de buena regulación.”

Observación 2.- “Al artículo 22. Comisión de seguimiento de las propuestas de mejoras formuladas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

En este artículo se crea la referida Comisión de seguimiento que, según se indica en el apartado 8 del proyectado artículo, tendrá la naturaleza de Comisión interdepartamental de las previstas en el artículo 31 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía (en adelante LAJA). Por tanto, el proyecto de Decreto que nos ocupa, por el que se crea y determina el régimen interno de dicha Comisión de seguimiento deberá ajustarse a las reglas establecidas en la LAJA para los órganos colegiados, conforme a lo que se establece en el apartado 4 del referido artículo 31 de la LAJA.

A este respecto, en relación con la persona titular de la Secretaría de la Comisión de seguimiento, debería precisarse con claridad **que no formará parte de dicha Comisión**, dado que en el apartado 7 del proyectado artículo se establece que asistirá, con voz y sin voto, a todas las reuniones de la Comisión, conforme al artículo 95.2.a) de la LAJA, que establece:

“2. Sin perjuicio, en su caso, de sus derechos como miembro del órgano colegiado, la persona titular de su secretaría ejerce las siguientes funciones:

a) Asistir a las reuniones con voz y voto, si es miembro del órgano, y con voz pero sin voto en caso contrario”
(...)

Valoración: Se acepta.

En consecuencia el artículo 24.4. queda redactado como se indica en la mejora técnica del punto 1.1. de este informe:

“Artículo 24.4. La persona titular del Servicio de Seguimiento y Evaluación de los Servicios Tributarios ocupará la Secretaría de la Comisión, con voz pero sin voto y **no será miembro de la Comisión**. En caso de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal, será sustituida por otra persona de la Dirección General competente en materia tributaria, designada por la persona titular de la Dirección de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.”

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 23/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Observación 3.- “Al artículo 22. Además, en el apartado 8 donde dice: “(...) el funcionamiento de la Comisión, en lo no previsto en este Decreto, se ajustará a lo establecido en el Capítulo I del Título II de dicha Ley (...)”, en referencia a la LAJA, debe decir: “(...) el funcionamiento de la Comisión, en lo no previsto en este Decreto, se ajustará a lo establecido en la Sección 1ª del Capítulo II del Título IV de dicha Ley (...)”, que es donde se establece el régimen jurídico de los órganos colegiados de la Administración de la Junta de Andalucía.”

Valoración: Se acepta.

En consecuencia el artículo 26.1. queda redactado como se indica en la mejora técnica del punto 1.1. de este informe:

“Artículo 26. Funcionamiento.

1.El funcionamiento de la Comisión se ajustará a lo establecido en **la Sección 1ª del Capítulo II del Título IV** de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31.4 de la precitada Ley, así como a la Subsección 1ª de la Sección 3.ª del Capítulo II del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, en lo que resulte de aplicación.”

2. CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR.

2.1. SECRETARÍA GENERAL PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

I.- En un primer apartado se hace referencia a la competencia para emitir el informe de ese centro directivo.

II.- “Consideraciones de carácter general:

Con carácter previo al análisis pormenorizado de los preceptos que componen el proyecto de decreto, es preciso efectuar las siguientes consideraciones de carácter general:

Primera. Contenido mínimo de la memoria de cumplimiento de los principios de buena regulación: creación de un nuevo órgano colegiado, y plazo máximo para adoptar y notificar la resolución del procedimiento de las quejas y de las sugerencias.

El Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, exige que la memoria de cumplimiento de los principios de buena regulación de los proyectos reglamentarios tenga un contenido mínimo (artículo 7.2º). Respecto de un proyecto normativo como el analizado, es preciso hacer referencia a lo establecido en su letra g): cuando se regule un procedimiento administrativo, se expondrán los factores tenidos en cuenta para fijar su plazo máximo de duración, factores que no aparecen detallados en la memoria de cumplimiento de los principios de buena regulación.”

Valoración: Se acepta.

En consecuencia, se hace constar en el presente informe que la mención a esos nuevos plazos se realiza en el punto 2 la memoria justificativa del Proyecto que también forma parte del expediente normativo. En particular la justificación es la siguiente:

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 24/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



“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.”

En cuanto a la justificación del establecimiento del plazo de diez días para la emisión de informes después de nueve años de experiencia en la tramitación de las quejas y sugerencias y como consecuencia de la agilización de los trámites tras implantación de la comunicación a través de medios electrónicos entre la Oficina para la Defensa del Contribuyente y los órganos de las Administración tributaria de Andalucía, se considera que es un plazo adecuado para su tramitación.

En cuanto a la justificación del establecimiento del plazo de un mes para notificar la respuesta, se considera que es un plazo adecuado para realizar todos los trámites que implica gestionar un expediente de queja y sugerencia, como son a título de ejemplo:

- Realizar las comunicaciones necesarias con los contribuyentes para procurar la agilización de sus gestiones tributarias así como el envío y recepción de la documentación complementaria a la queja o sugerencia.
- Gestionar con el Centro de Información y Asistencia tributaria las citas previas que sean convenientes para los reclamantes o el asesoramiento que los mismos requieran sobre el procedimiento en cuestión a que se refiera la queja.
- Intentar acelerar los asuntos a los que se refieren las quejas ante los órganos tributarios afectados.
- La emisión y recepción de los informes de los órganos afectados, su posible reiteración y la evaluación a la vista de los mismos de la realización de nuevas peticiones de informe.
- Redacción de la respuesta a la queja o sugerencia y evaluación de la propuesta de mejora que pueda conllevar la misma.
- La gestión del trámite de notificación de la respuesta en sí mismo porque si el contribuyente opta por la notificación electrónica será muy rápido pero sin embargo si opta por la notificación en papel dependerá de la agilidad del servicio de Correos y de las diversas incidencias que puedan darse en la misma, etc

Todo ello y conforme se informa en el punto 3 referido a la seguridad jurídica de la memoria justificativa del Cumplimiento de los Principios de Buena Regulación en el Proyecto de Decreto por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía, en cumplimiento de “los principios generales establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en 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

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 25/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digital, en la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, en el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, 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 y 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.”

“Segunda. *Sistema de relación con la Oficina por parte de las personas y entidades que presenten quejas y sugerencias (artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre).*

Del artículo 6 del proyecto parece derivarse que las quejas y sugerencias podrán ser presentadas tanto por personas físicas, como por personas jurídicas y también por entidades sin personalidad jurídica.

Sin embargo, existen en el texto articulado algunas redacciones de las que podría interpretarse que se permite la presentación de las quejas y sugerencias de manera presencial no solo a las personas físicas, sino también a las personas jurídicas y a las entidades sin personalidad jurídica.

nos referimos, por ejemplo, al artículo 11, “forma y presentación de las quejas y sugerencias”, así como al artículo 5.4º, el cual alude de manera genérica, sin matizar si la presentación se realiza por personas físicas o bien por el resto de personas y entidades, que “sea cual fuere el lugar, forma, canal o medio de presentación, se entenderán presentadas (...)”

Al respecto, hemos de recordar que de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, mientras que la regla general para las personas físicas es que pueden optar entre relacionarse por medios electrónicos o por medios no electrónicos previstos en el artículo 16.4º del referido texto legal, para el resto de las entidades (personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica) se establece la obligación de relacionarse por medios electrónicos(lo cual abarca no solo la presentación de escritos y documentos, sino también a las notificaciones que les dirija la Oficina).”

Valoración: Se acepta.

Para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 14 y 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, se obliga a los citados sujetos a la presentación electrónica de las quejas y sugerencias aunque se les permite la presentación presencial ante los órganos de la Administración tributaria pudiendo subsanar posteriormente esta obligación cuando se atienda al requerimiento que se haga al efecto por la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

En consecuencia el artículo 11 queda redactado como sigue:

Se añade un punto 5:

“ 5. No obstante lo previsto en los apartados anteriores, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con la Oficina para la Defensa del Contribuyente para la realización de cualquier trámite relacionado con el procedimiento de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de Andalucía los sujetos a que se refiere el artículo 14.2 y 14.3 de la Ley 39/2015. de 1 de octubre.

En caso de que alguno de estos sujetos presente su solicitud presencialmente, la Oficina para la Defensa del Contribuyente requerirá al interesado para que la subsane a través de su presentación electrónica. A estos

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 26/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



efectos, se considerará como fecha de presentación de la solicitud aquella en la que haya sido realizada la subsanación de conformidad con artículo 68.4 de la citada norma.”

A continuación se transcribe el referido Artículo 68.4. de la LPAC:

“Artículo 68. Subsanación y mejora de la solicitud.
(...)

4. Si alguno de los sujetos a los que hace referencia el artículo 14.2 y 14.3 presenta su solicitud presencialmente, las Administraciones Públicas requerirán al interesado para que la subsane a través de su presentación electrónica. A estos efectos, se considerará como fecha de presentación de la solicitud aquella en la que haya sido realizada la subsanación.”

III.- Consideraciones específicas:

Observación 1.- “Artículo 4. Funciones.

El apartado primero determina las funciones de la Oficina; bajo la letra f) figura la consistente en: “f) Elaborar propuestas o informes por propia iniciativa, en relación con la función genérica de defensa contribuyente, previo análisis de la información recibida en la tramitación de las quejas y sugerencias. Las propuestas o informes serán remitidas a los órganos afectados de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía o a aquellos órganos que se vean afectados por las quejas o sugerencias, a fin de que se adopten las medidas correctoras oportunas”.

Sería conveniente que el precepto concrete los elementos esenciales que sirvan para distinguir el alcance de las ‘propuestas’ y el de los ‘informes’ (entendemos que se trata de dos medidas diferentes), especificándose la finalidad de cada una de ellas, y también cómo debe actuar el órgano al que le sea remitida la propuesta o el informe.

Por otra parte, advertimos que a lo largo del proyecto, otros preceptos hacen mención a estas dos medidas como “propuestas de mejora o informes”, debiendo unificarse su denominación, para evitar equívocos en la aplicación de la futura norma. Esta expresión (“propuestas de mejora o informes”) la encontramos en los artículos 9, 15, 17; por el contrario, el artículo 22 al regular la nueva Comisión Interdepartamental únicamente alude a las “propuestas de mejora”, sin mencionar los “informes” del artículo 4.1.º.f).”

Valoración: Se acepta parcialmente.

Por una lado, se acepta especificar el tipo de informe a que se refiere el artículo 4.1.f) del Decreto que será facultativo y no vinculante conforme a los artículos 1, 79 y 80 de la ley 39/2015, de 1 de octubre que establecen:

Artículo 1. “Reglamentariamente podrán establecerse especialidades del procedimiento referidas a los órganos competentes, plazos propios del concreto procedimiento por razón de la materia, formas de iniciación y terminación, publicación e informes a recabar “

Artículo 79. Petición.

1. A efectos de la resolución del procedimiento, se solicitarán aquellos informes que sean preceptivos por las disposiciones legales, y los que se juzguen necesarios para resolver, citándose el precepto que los exija o fundamentando, en su caso, la conveniencia de reclamarlos.

2. En la petición de informe se concretará el extremo o extremos acerca de los que se solicita.

Artículo 80. Emisión de informes.

1. Salvo disposición expresa en contrario, los informes serán facultativos y no vinculantes.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 27/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



2. Los informes serán emitidos a través de medios electrónicos y de acuerdo con los requisitos que señala el artículo 26 en el plazo de diez días, salvo que una disposición o el cumplimiento del resto de los plazos del procedimiento permita o exija otro plazo mayor o menor.

3. De no emitirse el informe en el plazo señalado, y sin perjuicio de la responsabilidad en que incurra el responsable de la demora, se podrán proseguir las actuaciones salvo cuando se trate de un informe preceptivo, en cuyo caso se podrá suspender el transcurso del plazo máximo legal para resolver el procedimiento en los términos establecidos en la letra d) del apartado 1 del artículo 22.

4. Si el informe debiera ser emitido por una Administración Pública distinta de la que tramita el procedimiento en orden a expresar el punto de vista correspondiente a sus competencias respectivas, y transcurriera el plazo sin que aquél se hubiera emitido, se podrán proseguir las actuaciones.

El informe emitido fuera de plazo podrá no ser tenido en cuenta al adoptar la correspondiente resolución.”

Por otro lado, también se acepta que la norma debe aludir cómo debe actuar el órgano al que le sea remitida la propuesta o el informe de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

Sin embargo, no se acepta modificar el texto en cuanto a una redacción detallada del contenido de los informes a emitir por la Oficina para la Defensa del Contribuyente porque de la experiencia habida durante estos nueve años de funcionamiento se observa que los informes emitidos son de diversa naturaleza y no resultaría posible enumerarlos taxativamente, aunque se cuenta con la garantía en el texto del proyecto de que los mismos estarán relacionados de manera genérica del siguiente modo en el artículo 4. 1.f.:” *con la función genérica de defensa del contribuyente, previo análisis de la información recibida en la tramitación de las quejas y sugerencias.”*

Por otra parte, tampoco se pueden unificar las propuestas de mejora e informes porque son documentos administrativos distintos, no todos los informes suponen una propuesta de mejora porque pueden ser por ejemplo, una simple puesta en conocimiento del órgano afectado por la queja o sugerencia de determinados hechos o circunstancias relacionados con la función genérica de defensa del contribuyente. Además, esta regulación que distingue entre informes y propuestas ya estaba en el Decreto vigente, sin que haya sido objeto de controversia jurídica alguna.

Finalmente, en derecho comparado en materia de defensa del contribuyente también se distinguen los informes de las propuestas de mejora.

En consecuencia se modifica el artículo 4.1.f) que queda redactado como sigue:

“Elaborar informes facultativos y no vinculantes o propuestas de mejora por propia iniciativa, en relación con la función genérica de defensa del contribuyente, previo análisis de la información recibida en la tramitación de las quejas y sugerencias.

Las propuestas de mejora o informes serán remitidas a los órganos afectados de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía o a aquellos órganos que se vean afectados por las quejas o sugerencias, a fin de que se adopten las medidas correctoras oportunas o de que se pongan en su conocimiento las circunstancias o hechos expresados en las mismas, debiendo éstos responder a la Oficina para la Defensa del Contribuyente cuando así se requiera en el informe o propuesta de mejora en el plazo de un mes a contar desde el siguiente al de su recepción.”

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 28/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



También se acepta la unificación del término “propuestas de mejora” y en consecuencia el artículo 25.1. b) y c) queda redactado como sigue:

“Artículo 25. 1.

b) Decidir sobre la presentación formal de las citadas propuestas de mejora y sobre el órgano directivo destinatario de las mismas.

c) Solicitar información mensual al órgano destinatario de las propuestas de mejora para el seguimiento de su ejecución y la evaluación de resultados.”

Observación 2.- *“Artículo 5. Ámbito y objeto. Tanto en este artículo, como a lo largo del texto articulado, se observa el empleo de términos diferentes para referirse a las personas y entidades legitimados para presentar quejas y sugerencias; así, en ocasiones se usa el término “ciudadanía” o ciudadanos (artículo 2, 4, 5 y 15, entre otros), mientras que en otros se alude a ellos como “contribuyentes” (artículos 10 y 17), e incluso algún precepto utiliza el de “solicitantes” o “solicitudes” (artículos 5 y 12.1º.b).*

Se recomienda revisar estos preceptos para asegurar la corrección del término empleado en cada uno de ellos. En todo caso, el término “solicitante” quizá no sea adecuado en el contexto del artículo 5 del proyecto, ya que refiriéndose tanto a las quejas como a las sugerencias, establece que si de su contenido se desprende que reúnen las características de los recursos administrativos, “deberán ser remitidas al órgano competente, con notificación a las personas solicitantes”.

Valoración: Se acepta parcialmente.

En cuanto al uso de distintos términos en el Decreto para referirnos a las personas que se relacionan con la Administración tributaria de Andalucía y por ende, con la Oficina para la Defensa del Contribuyente se considera conveniente utilizar diferentes expresiones que no se contradicen para que la norma no sea tan reiterativa.

En derecho comparado en materia de defensa del contribuyente también se utiliza esa variedad de términos.

Además esta variedad de términos para referirse a la persona que formula quejas o sugerencias ya estaba en el Decreto vigente sin que haya sido objeto de controversia jurídica alguna.

Sin embargo, en cuanto respecto al término “solicitante” empleado en el artículo 5.3 efectivamente se considera que no es adecuado dentro de su contexto, en consecuencia la redacción del artículo 5.3. que queda redactado como sigue:

“3. Las quejas y sugerencias presentadas al amparo del presente Decreto no tendrán, en ningún caso, la consideración de recurso administrativo, solicitud de devolución de ingresos indebidos, rectificación de autoliquidación, denuncia o consulta tributaria, por lo que no suspenderán o interrumpirán los plazos establecidos en la legislación vigente para la tramitación y resolución de los correspondientes procedimientos.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 29/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSE7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



No obstante, si de su contenido se desprende que reúnen las características de los mismos deberán ser remitidas al órgano competente, con notificación a las personas interesadas ~~solicitantes~~, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Las quejas y sugerencias no condicionarán ni afectarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento puedan ejercitar las personas que figuren en el mismo como interesadas.

Las respuestas a las quejas y sugerencias no constituirán ni reconocerán derechos subjetivos o situaciones jurídicas individualizadas, por lo que no serán susceptibles de recurso alguno, administrativo o jurisdiccional.”

Observación 3.- “Artículo 7. Legitimación.

La única previsión que el precepto establece sobre esta materia respecto de las ‘sugerencias’ es que su presentación podrá realizarse de forma anónima.

Entendemos que esta determinación exige que se incluya algún tipo de matización en diversos preceptos del proyecto que en su redacción actual serían incompatibles con la presentación de forma anónima, como son:

- Información del expediente (art. 8): “La información deberá solicitarse de forma que quede constancia del nombre y apellidos o razón social y número de identificación fiscal de la persona o entidad que la solicita (...).

- Inadmisión de quejas y sugerencias (art. 9): “Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación de la queja o sugerencia y la persona interesada no subsane la omisión tras haber sido requerida por la Oficina para la Defensa del Contribuyente (...).”

- Forma y presentación de quejas y sugerencias (art. 11): el apartado cuarto relaciona los “siguientes datos esenciales, cuya omisión podrá dar lugar a su inadmisión” de las quejas -entre los que figuran el nombre y apellidos, razón social o denominación completa, y número de identificación fiscal de la persona interesada-, pero no contiene una previsión similar sobre los datos que necesariamente han de cumplimentar quienes presenten una sugerencia.”

Valoración: Se acepta parcialmente.

En relación a los datos a aportar para la información del expediente en el caso de sugerencias anónimas se modifica el artículo 8.2. que queda redactado como sigue:

“Artículo 8. Información del expediente.

2. La información deberá solicitarse de forma que quede constancia del nombre y apellidos o razón social y número de identificación fiscal de la persona o entidad que la solicita y la acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio de comunicación habilitado a tal efecto.

En el caso de sugerencias presentadas de forma anónima bastará con aportar aquellos datos que permitan su verificación y localización.”

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 30/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Sin embargo, no se considera necesaria la modificación de los artículos 9 y 11 en tanto que este último artículo se refiere precisamente a los datos esenciales exigidos únicamente para las quejas y no para las sugerencias

(“En todo caso, en los escritos de **quejas** se deberá hacer constar los siguientes datos esenciales, cuya omisión podrá dar lugar a su inadmisión”), de forma que cuando las sugerencias se presenten de forma anónima al no exigirse datos esenciales para las mismas tampoco podrán ser inadmitidas por su omisión según el artículo 9. Además, esta regulación ya estaba en el Decreto vigente sin que haya sido objeto de controversia jurídica alguna.

Observación 4 .- “Artículo 8. Información del expediente.

En primer lugar, nos remitimos a las observaciones formuladas sobre este precepto al analizar el contenido del artículo 7.

En segundo lugar, ha de advertirse que en este precepto, y en algunos otros -como es el art. 12-, en ocasiones se emplea el término “expediente”, cuando a nuestro entender debería utilizarse el de “procedimiento”, atendiendo al contexto en el que se encuentra (véase la definición que la Ley 39/2015, de 1 de octubre, ofrece del término “expediente” en su artículo 70.1º).

Así, el apartado primero del artículo 8 alude al derecho a obtener información del estado en que se encuentra la “tramitación del expediente” (el artículo 53 del texto legal reconoce a los interesados el derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la “tramitación de los procedimientos”).

El artículo 12 se refiere a la “acumulación de expedientes” de quejas y sugerencias, cuando el artículo 57 del texto legal se refiere a la “acumulación de procedimientos”.

Valoración: Se acepta.

En consecuencia se modifican el texto del índice, Preámbulo y en los artículos 8 y 12.1. que quedan redactados como siguen:

- Índice: Artículo 8. Información del ~~expediente~~ **procedimiento**.
- Preámbulo: 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~~ **procedimiento**, los supuestos de inadmisión de quejas y sugerencias.
- Artículo 8. Información del **procedimiento** ~~expediente~~.

1. Las personas y entidades que hubieran presentado una queja o sugerencia ante la Oficina para la Defensa del Contribuyente podrán solicitar, en cualquier momento del procedimiento y por cualquier medio, información del estado en que se encuentra la tramitación del **mismo expediente**.

2. La información deberá solicitarse de forma que quede constancia del nombre y apellidos o razón social y número de identificación fiscal de la persona o entidad que la solicita y la acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio de comunicación habilitado a tal efecto.

En el caso de sugerencias presentadas de forma anónima bastará con aportar aquellos datos que permitan su verificación y localización.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 31/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



3. La Consejería con competencias en materia de Hacienda habilitará un servicio electrónico en la Oficina para la Defensa del Contribuyente, para información sobre el estado de tramitación del **procedimiento expediente**.

Asimismo, las personas interesadas podrán conocer el estado de tramitación de su queja o sugerencia en la Sede electrónica de la Junta de Andalucía, a través de la Carpeta Ciudadana, ubicada en el Portal de la Junta de Andalucía.

- Artículo 12.1. La Oficina para la Defensa del Contribuyente podrá decidir la acumulación de **expedientes procedimientos** de quejas o sugerencias para su tramitación conjunta, en los siguientes casos:”

Sin embargo, los artículos 9.1., 15.3., 16 y 18.1. y 2. serán modificados conforme a los artículos 25 y 95 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, utilizando el término de “actuaciones” al referirse al archivo de las mismas:

- Artículo 9. Supuestos de inadmisión.

2. Si los defectos observados fueran subsanables, se concederá a la persona interesada un plazo de diez días hábiles, contados a partir del siguiente al de la notificación del requerimiento para su subsanación.

En caso de contestación al requerimiento y persistencia de la causa de inadmisión, se declarará la inadmisión definitivamente.

En todo caso, cuando la persona interesada no conteste al requerimiento en plazo, se procederá al archivo **de las actuaciones. expediente**.

El acuerdo de inadmisión, debidamente motivado por alguna de las causas contempladas en el apartado 1, se notificará a la persona interesada.

3. Excepcionalmente, aunque se hubiera acordado no admitir a trámite una queja o sugerencia, la Oficina podrá elaborar propuesta de mejora o informe a que se refiere el artículo 4.1.f) en atención a las especiales circunstancias que se pongan de manifiesto en el **procedimiento expediente**.

- Artículo 15. 3.

“Cuando la Oficina para la Defensa del Contribuyente tuviera conocimiento de la presentación de una queja y la existencia simultánea de un procedimiento de revisión judicial o administrativa de cualquier naturaleza sobre la misma materia, podrá de forma motivada no tramitar la queja, teniendo en cuenta el motivo de la misma y su relación con el objeto del procedimiento revisor del que se trate.

El acuerdo, que deberá ser notificado a la persona interesada en el plazo de cinco días hábiles, pondrá fin al procedimiento de tramitación de la queja.

En cualquier caso, la falta de tramitación no se acordará cuando en la queja se planteen cuestiones relacionadas con las deficiencias en la accesibilidad de las instalaciones, la calidad de la información, el trato a la ciudadanía, la calidad de los servicios o el incumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios.

De forma excepcional, en aquellos supuestos en los que se haya acordado no tramitar la queja y el archivo **de las actuaciones expediente**, la Oficina podrá elaborar propuesta de mejora o informe a que se refiere el artículo 4.1.f) en atención a las circunstancias puestas de manifiesto en el **procedimiento expediente**.”

- Artículo 16. Desistimiento.

1. Se podrá desistir de las quejas en cualquier momento dando lugar a la finalización del procedimiento y archivo de **las actuaciones expediente**, sin perjuicio de que la Oficina para la Defensa del Contribuyente

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 32/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



acuerde su continuación, por entender que pudiera existir un interés general o necesidad de definir o esclarecer las cuestiones planteadas.

2. Las personas interesadas deberán comunicar por escrito a la Oficina el desistimiento de la queja de manera que quede constancia en el **procedimiento expediente**, sin que dicho desistimiento impida, en su caso, lo dispuesto en el artículo 4.1.f).

- **Artículo 18. Terminación del procedimiento.**

1. Los procedimientos de quejas tramitados ante la Oficina para la Defensa del Contribuyente podrán terminar de las siguientes formas:

a) Acuerdo de inadmisión y archivo **de las actuaciones expediente**, en los términos establecidos en el artículo 9.

b) Contestación por la Oficina para la Defensa del Contribuyente, en virtud de lo dispuesto en el artículo 15.2.

c) Acuerdo de no tramitación y archivo de **las actuaciones expediente**, conforme a lo establecido en el artículo 15.3.

d) Desistimiento expreso de la persona interesada, conforme a lo dispuesto en el artículo 16.

Los Acuerdos y contestaciones a que se refiere este apartado no constituirán ni reconocerán derechos subjetivos o situaciones jurídicas individualizadas, por lo que no serán susceptibles de recurso alguno, administrativo o jurisdiccional.

2. Los procedimientos de sugerencias tramitados ante la Oficina para la Defensa del Contribuyente podrán terminar de las siguientes maneras:

a) Acuerdo de inadmisión y archivo **de las actuaciones expediente**, en los términos establecidos en el artículo 9.

b) Contestación por la Oficina para la Defensa del Contribuyente, en virtud de lo dispuesto en el artículo 17.1.

Observación 5.-Artículo 9. Supuestos de inadmisión.

1. Las causas de inadmisión de las quejas y sugerencias son relacionadas en el apartado primero, figurando bajo la letra d) la consistente en que “la queja o sugerencia (...) carezca de motivación o no aporte datos para la determinación y concreción de los hechos y la persona interesada no subsane la omisión tras haber sido requerida por la Oficina”.

Debería reconsiderarse que al menos respecto de las ‘sugerencias’, si son adecuados estos términos empleados tanto en el artículo 9 como en el 17, que parecen exigir que quien presente una sugerencia tenga necesariamente que incorporar argumentos jurídicos en el escrito.

2. Sobre la causa de inadmisión contenida en la letra e), advertimos que si bien comienza aludiendo tanto a “quejas o sugerencias”, finalmente solo se refiere a las “quejas”, no a las sugerencias:

“Cuando se reiteren quejas o sugerencias anteriormente presentadas por la misma persona interesada que ya hubiesen sido resueltas, aunque se refieran a actos distintos, si entre la queja anterior y la nueva existe identidad sustancial del objeto”.

Valoración: Se acepta parcialmente.

Por una parte, no se considera necesaria la modificación del artículo 9.1.d) al no exigir éste que el contribuyente alegue fundamentos jurídicos ni en su queja ni en la contestación al requerimiento que le realice la Oficina para la Defensa del Contribuyente para completar la misma al disponer que “Cuando la queja o sugerencia sea ilegible, carezca de **motivación** o no aporte datos para la determinación y concreción

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 33/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



de los **hechos** y la persona interesada no subsane la omisión tras haber sido requerida por la Oficina para la Defensa del Contribuyente.” en concordancia con el contenido de las mismas previsto en los artículos 4.2.b) que establece entre las funciones de la mencionada Oficina “Comprobar los hechos y circunstancias expuestos en las quejas y sugerencias, y proponer a los órganos de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y a los órganos afectados por las quejas y sugerencias, en su caso, soluciones específicas e impulsar la resolución de los asuntos, en el artículo 12.1.a) al regular la acumulación de las quejas y sugerencias: “a) Cuando se traten de quejas presentadas por distintas personas que coincidan en lo sustancial de los **hechos o problemas** puestos de manifiesto y solicitudes formuladas, o de sugerencias coincidentes en su contenido.” o en el artículo 11.4.b) al referirse a los datos esenciales de las quejas: “En todo caso, en los escritos de quejas se deberá hacer constar los siguientes datos esenciales, cuya omisión podrá dar lugar a su inadmisión: b) **Formulación concreta** de la queja.”

Sin embargo, si se acepta la inclusión de las sugerencias y en consecuencia el artículo 9.1.e) queda redactado como sigue:

“e) Cuando se reiteren quejas o sugerencias anteriormente presentadas por la misma persona interesada que ya hubiesen sido resueltas, aunque se refieran a actos distintos, si entre la queja o **sugerencia** anterior y la nueva existe identidad sustancial del objeto.

Observación 6.- “Artículo 11. Forma y presentación de las quejas y sugerencias.

1. El apartado primero regula las formas y lugares en los que podrán presentarse las quejas y sugerencias, del que transcribimos las dos últimas:

“b) A través de la presentación electrónica general en el Registro Electrónico Único de la Junta de Andalucía conforme a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y el artículo 83 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

c) En las formas y lugares previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y el artículo 82 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre”.

En primer lugar, recordamos que el proyecto debe distinguir los supuestos de relación electrónica o no electrónica entre las personas y entidades destinatarias del Decreto y la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía, relación que incluye tanto la presentación de quejas y sugerencias como las notificaciones.

Sin perjuicio de lo anterior, emitimos las siguientes consideraciones al contenido del artículo 11.1º: 1.1ª. La denominada “presentación electrónica general” no está regulada como tal ni en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, ni tampoco en el artículo 83 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, motivo por el que debe modificarse -o suprimirse- la letra b). 1.2ª. La letra c) determina que las quejas y sugerencias se podrán presentar “en las formas y lugares previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y el artículo 82 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre”.

A este respecto, debería evitarse que el proyecto normativo aluda al artículo 82 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía -“registros generales” y “registros auxiliares”, porque las determinaciones de la Ley 39/2015, de 1 de octubre en materia de registros en los que se pueden presentar solicitudes, escritos y documentos dirigidos a las Administraciones Públicas, suponen la modificación del régimen implantado sobre esta materia por la derogada Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y las normas posteriores aprobadas en consonancia con ésta (como son las contenidas en el artículo 82 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre). En su lugar, debería atenderse a lo prescrito en la materia por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, siempre teniendo en cuenta las novedades que se derivan de su artículo 14.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 34/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



2. El apartado cuarto prescribe respecto de los escritos de quejas que en todo caso se deberá hacer constar una serie de datos, que califica como “esenciales”, añadiendo que su omisión “podrá dar lugar” a su inadmisión. Entre estos datos figura el “domicilio a efectos de notificaciones, cuenta de correo electrónico y número de teléfono” y también la “forma de notificación en papel o electrónica”.

De nuevo nos remitimos a la segunda consideración de carácter general del presente informe sobre lo establecido por el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, ya que esta previsión del artículo 11.4º parece admitir que todas y cada una de las personas (tanto físicas, como jurídicas) y también las entidades sin personalidad jurídica tendrán derecho elegir en todo momento si se comunican con la Oficina a través de medios electrónicos o no.

Se llama también la atención sobre la previsión de que la omisión de datos esenciales por parte de quien suscriba una queja -tras el correspondiente requerimiento de subsanación- “podrá” ser causa de inadmisión de la misma, y no que “será” causa de inadmisión.

Finalmente, hemos de advertir que no se hace mención a la firma del escrito, ni se contiene ninguna previsión sobre el contenido de los escritos de ‘sugerencias’.

3. Se propone la supresión del último párrafo de este apartado cuarto:

“En caso de notificación electrónica, cuando la persona interesada no disponga de una dirección electrónica habilitada en el Sistema de notificaciones notific@ de la Junta de Andalucía, deberá autorizar a la Oficina para la defensa del contribuyente a tramitar el alta en este sistema”.

El régimen jurídico de las notificaciones electrónicas ha sido establecido por el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre (en desarrollo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre).

En cualquier caso, se recuerda este Decreto denomina el sistema de notificaciones electrónicas como “sistema de notificaciones electrónicas de la Administración de la Junta de Andalucía”, no del modo en el que figura en el artículo 11.4º del proyecto.

Valoración: Se acepta parcialmente.

Se acepta la supresión de la presentación electrónica general, no obstante por seguridad jurídica se considera necesario informar expresamente al contribuyente sobre el puntos de acceso electrónico de la Administración de la Junta de Andalucía para presentar estas quejas y sugerencias y por ello se mantiene la mención al Registro Electrónico Único de **la Administración de la Junta de Andalucía** como medio habilitado por ésta para la presentación de cualquier documento dirigido a la Administración Pública y en relación a este caso concreto, para la presentación de quejas y sugerencias ante la Oficina para la Defensa del Contribuyente, conforme a lo establecido en los artículos 26 y siguientes del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía. También se trae a colación la Disposición transitoria cuarta del citado Decreto que establece que “El Registro Telemático Tributario establecido en la orden 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, se integrará en el Registro Electrónico Único de la Administración de la Junta de Andalucía en el plazo máximo de seis meses desde la entrada en vigor de este Decreto”

Por otra parte, también se acepta la supresión de la Ley 9/2007, de 22 de octubre en los mencionados apartados.

En consecuencia, el artículo 11.1.b) y c) queda redactado como sigue:
“Artículo 11. 1.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 35/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



b) A través del ~~la presentación electrónica general en el Registro Electrónico Único de la Administración de la Junta de Andalucía conforme a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y el artículo 83 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.~~
c) En las formas y lugares previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y el artículo 82 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre.”

Y por coherencia se modifican también los artículos 13, 15.2, 17.1 , que quedan redactados como sigue:

- “Artículo 13. Remisión de las quejas y sugerencias a la Oficina.
 1. Las oficinas de asistencia en materia de registro de la Junta de Andalucía que reciban quejas y sugerencias relacionadas, directa o indirectamente, con el funcionamiento de los órganos que componen la Administración tributaria de la Junta de Andalucía de acuerdo con el artículo 11 deberán incorporarlas al Registro Electrónico Único **de la Administración** de la Junta de Andalucía para su registro y traslado a la Oficina para la Defensa del Contribuyente, junto con la documentación que se acompañe de acuerdo con lo establecido en el artículo 16.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
 2. Los órganos que componen la Administración tributaria de la Junta de Andalucía que reciban quejas y sugerencias relacionadas, directa o indirectamente, con su funcionamiento podrán remitirla conforme establece el apartado anterior.
 3. La fecha de entrada en el Registro Electrónico Único **de la Administración** de la Junta de Andalucía será la que se tenga en cuenta como inicio del plazo para dar respuesta a las quejas y sugerencias.
 4. Las quejas y sugerencias presentadas a través del Registro Electrónico Único **de la Administración** de la Junta de Andalucía se registrarán por lo establecido en el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre.
 5. El Registro Electrónico Único **de la Administración** de la Junta de Andalucía emitirá automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del escrito, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro. Este recibo tendrá el valor de justificante de la recepción a efectos de lo establecido en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y de su tramitación mediante el procedimiento regulado en el presente Capítulo.
- Artículo 15. 2. La Oficina para la Defensa del Contribuyente deberá elaborar y notificar la respuesta a las personas interesadas, a la Dirección de la Agencia Tributaria de Andalucía, así como al órgano responsable del servicio administrativo tributario o administrativo afectado por la queja en el plazo máximo de un mes contado a partir de la fecha de entrada de la queja en el Registro Electrónico Único **de la Administración** de la Junta de Andalucía.
- Artículo 17. De la tramitación de las sugerencias.
 1. La Oficina para la Defensa del Contribuyente deberá elaborar y notificar la respuesta a la persona interesada que la formule dentro del plazo de un mes, contado a partir de la fecha de entrada de la sugerencia en el Registro Electrónico Único **de la Administración** de la Junta de Andalucía. Este plazo se puede ampliar en función de la complejidad de la sugerencia, en veinte días hábiles adicionales.

Observación 7.-”Artículo 13. Remisión de las quejas y sugerencias a la oficina.

Debería considerarse eliminar este precepto, debido a que cuatro de sus cinco apartados se limitan a reproducir literalmente lo ya regulado tanto en norma con rango superior (artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre) o en normas generales del mismo rango que el proyecto (artículo 36 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre).

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 36/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



El único apartado de este artículo que parecería incorporar una medida algo novedosa sería el segundo; sin embargo, dados los términos poco claros con los que está redactado, o bien debería suprimirse o, cuanto menos, modificarse para que alcance pleno sentido:

“Los órganos que componen la Administración tributaria de la Junta de Andalucía que reciban quejas y sugerencias relacionadas, directa o indirectamente, con su funcionamiento podrán remitirla conforme establece el apartado anterior”.

Valoración: Se acepta parcialmente.

Por un lado, se mantiene el artículo por razones de seguridad jurídica y transparencia en un tema tan sensible donde esta forma de participación activa de los ciudadanos debe venir regulada detalladamente, por tanto, se considera conveniente regular todos los trámites del procedimiento de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, desde el comienzo de la presentación en una oficina de asistencia en materia de registro o en un órgano con la consideración de Administración tributaria de la Junta de Andalucía hasta la resolución final del procedimiento, especificando las singularidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Por otra parte, se acepta la observación en cuanto a la redacción del punto 2 que queda redactado como sigue:

*“Artículo 13.2. Los órganos que componen la Administración tributaria de la Junta de Andalucía que reciban quejas y sugerencias relacionadas, directa o indirectamente, con su funcionamiento **las remitirán a la Oficina para la Defensa del Contribuyente** ~~podrán remitirla~~ conforme establece el apartado anterior.*

Observación 8. *“Artículo 14. normas comunes de tramitación de las quejas y sugerencias.*

Su apartado cuarto establece que cuando las quejas y sugerencias se refieran a cuestiones diferentes a las reguladas en los apartados anteriores, se podrá solicitar informe al órgano administrativo competente “para su resolución”. Debería revisarse este último inciso para que alcance pleno sentido.

Valoración: Se acepta.

En consecuencia se modifica el artículo 14.4. que queda redactado como sigue:

Artículo 14.4. Asimismo, cuando las quejas y sugerencias se refieran a cuestiones diferentes a las anteriores se podrá solicitar informe al órgano administrativo competente **por razón de la materia, para que en el plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente al día de la recepción del requerimiento, remitan informe a la Oficina proponiendo respuesta a la queja o sugerencia formulada.**

Observación 9.- *“Artículo 15. De la tramitación de las quejas.*

1. Su apartado segundo establece que la Oficina deberá elaborar y notificar la respuesta en el plazo máximo de un mes contado a partir de la fecha de entrada de la queja en el Registro Electrónico Único de la Junta de Andalucía, así como que este plazo se puede ampliar en función de la complejidad de la queja, en veinte días hábiles adicionales.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 37/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Debería considerarse introducir la previsión de que se notifique este acuerdo de ampliación del plazo a quien presentó la queja (omisión que también se detecta en el artículo 17, regulador de la tramitación de las sugerencias).

2. El último párrafo del apartado segundo determina que una vez producida la falta de contestación en plazo, quien presentó la queja podrá “poner de manifiesto la demora” ante la Oficina.

Debería tenerse en cuenta que el régimen jurídico que se aplicaba en las Administraciones Públicas bajo la entonces denominada “denuncia de la mora” -artículo 94 de la derogada Ley de Procedimiento Administrativo de 17 de julio de 1958-, se encuentra actualmente sustituido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre por el “certificado acreditativo del silencio producido” (artículo 24.4º del texto legal), disponiendo que este certificado se expedirá de oficio por el órgano competente para resolver en el plazo de quince días desde que expire el plazo máximo para resolver el procedimiento y que, sin perjuicio de lo anterior, el interesado podrá pedirlo en cualquier momento, computándose este plazo de quince días desde el siguiente a aquél en que la petición tuviese entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para resolver.

Por este motivo, consideramos que este párrafo del artículo 15.2º no debería emplear una fórmula “poner de manifiesto la demora”, que remite a un régimen jurídico sustancialmente diferente al hoy en vigor sobre esta materia.

3. De acuerdo con el apartado tercero, cuando la Oficina tuviera conocimiento de la presentación de una queja y la existencia simultánea de un procedimiento de revisión judicial o administrativa de cualquier naturaleza sobre la misma materia, “podrá” no tramitar la queja.

Como expusimos respecto de una previsión similar existente en el artículo 11.4º, desconocemos el motivo por el que la adopción de esta medida se contempla en términos potestativos (“podrá”), en lugar de prescriptivos.”

Valoración: Se acepta parcialmente.

En cuanto al punto 1 sobre la notificación del acuerdo de ampliación del plazo por razones de agilidad y simplificación administrativa no se considera conveniente añadir un trámite más al procedimiento de tramitación de las quejas consistente en la elaboración y notificación de un acuerdo sobre la ampliación del plazo para la resolución de la queja cuya información poco aporta al contribuyente. Además esta regulación ya estaba en el Decreto vigente sin que haya sido objeto de controversia jurídica alguna.

No obstante, como la Oficina para la Defensa del Contribuyente ha establecido en la práctica una forma de comunicación ágil con el contribuyente por correo electrónico sobre incidencias que surjan en los procedimientos de quejas y sugerencias, se valora positivamente esta observación y se le enviará al contribuyente un aviso en estos casos de ampliación del plazo por este medio para su conocimiento.

En cuanto al punto 2 respecto a la puesta de manifiesto de la demora en la respuesta de la queja, se acepta la observación, se suprime la referencia a la misma y en consecuencia el artículo 15.2. último párrafo queda redactado como sigue:

“La falta de contestación en dicho plazo no implicará la aceptación de la exposición de hechos ni de los argumentos jurídicos que la persona interesada hubiera incorporado en su escrito de queja. ~~sin perjuicio de que pueda poner de manifiesto la demora ante la Oficina.~~”

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 38/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



En relación con el punto 3 no se acepta la observación en tanto que la Oficina para la Defensa del Contribuyente a la vista de los hechos o circunstancias puestos de manifiesto en la queja o sugerencia, tendrá que valorar si la queja se refiere al fondo del asunto sustanciado en el recurso judicial o administrativo en cuyo caso se declarará la inadmisión de la misma o la queja se refiere a una incidencia sobre estos procedimientos, como por ejemplo, es frecuente en la práctica, sobre retraso en la tramitación de un recurso de reposición u otro procedimiento de revisión administrativa en cuyo caso, tendrá que admitirla y tramitarla. Además esta regulación ya estaba en el Decreto vigente sin que haya sido objeto de controversia jurídica alguna. Por ello, se mantiene el término potestativo “podrá”.

Observación 10.- “Artículo 17. De la tramitación de las sugerencias.

1. Anteriormente, al analizar previsiones contenidas en otros preceptos (como, entre otros son el artículo 9 el y el 15), hemos expresado consideraciones a otras similares contenidas en el artículo 17, a las cuales nos remitimos.

2. Dispone el apartado tercero que en el caso de que el contribuyente, una vez recibida la respuesta, solicite aclaración o ampliación de la información facilitada, “se debe actuar conforme a los apartados anteriores”.

Son dos las observaciones a formular al respecto:

2.1ª. Los términos en los que está redactada esta previsión suscita dudas, ya que al determinar que en tales casos “se debe actuar conforme a los apartados anteriores”, podría entenderse que se iniciará un nuevo procedimiento (y plazo de un mes) para tramitar y notificar la nueva respuesta.

2.2ª. Sobre el término “contribuyente”, referido a quien puede presentar una sugerencia, nos remitimos a lo expresado al analizar el artículo 5.”

Valoración: Se acepta parcialmente.

En cuanto al punto 1 por un lado, sobre la notificación del acuerdo de ampliación del plazo por razones de agilidad y simplificación administrativa no se considera conveniente añadir un trámite más al procedimiento de tramitación de las quejas consistente en la elaboración y notificación de un acuerdo sobre la ampliación del plazo para la resolución de la sugerencia cuya información poco aporta al contribuyente. Además esta regulación ya estaba en el Decreto vigente sin que haya sido objeto de controversia jurídica alguna. no obstante, como la Oficina para la Defensa del Contribuyente ha establecido en la práctica una forma de comunicación ágil con el contribuyente por correo electrónico sobre incidencias que surjan en los procedimientos de quejas y sugerencias, se valora positivamente esta observación y se le enviará al contribuyente un aviso en estos casos de ampliación del plazo por este medio para su conocimiento.

Por otro lado, el artículo 17.2. respecto a la puesta de manifiesto de la demora en la respuesta de la sugerencia, se acepta la observación, se suprime la referencia a la misma y en consecuencia el artículo 17.2. último párrafo queda redactado como sigue:

“Artículo 17.2 La falta de contestación en dicho plazo no implicará la aceptación de la exposición de hechos ni de los argumentos jurídicos que la persona interesada hubiera incorporado en su escrito de sugerencia.; sin perjuicio de que pueda poner de manifiesto la demora ante la Oficina.”

Respecto al punto 2 relativo a la aclaración de la respuesta a la sugerencia, se acepta la observación y se suprime el punto 3 del artículo 17 y se reenumeran los siguientes.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 39/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



“artículo 17.3.-En el caso de que el contribuyente, una vez recibida la respuesta, solicite aclaración o ampliación de la información facilitada, se debe actuar conforme a los apartados anteriores.”

Observación 11.- “Artículo 18. Terminación del procedimiento.

El artículo 15.3º, al regular un supuesto que dará lugar a que se acuerde la no tramitación de las quejas, dispone que dicho acuerdo deberá ser notificado a la persona interesada en el plazo de cinco días.” Proponemos que el plazo en el que se notificarán a los interesados (no solo a quienes presenten quejas, sino también a quienes presenten sugerencias) los acuerdos que pongan fin a ambos procedimientos, pase a formar parte del artículo 18, al ser el precepto que regula todos los modos en los que terminarán los procedimientos regulados en el Decreto.”

Valoración: Se acepta.

En consecuencia, se incluye la notificación de los acuerdo de inadmisión y no tramitación en los artículos 14.1.d) y 18.3. y se suprime esta referencia en el artículo 15.3. que quedan redactado como sigue:

- ”Artículo 4.1.d) Elaborar y notificar a la ciudadanía las respuestas, **los acuerdos de inadmisión y los acuerdos de no tramitación de las quejas y sugerencias.**
- Artículo 15.3. se suprime el segundo párrafo:
El acuerdo, que deberá ser notificado a la persona interesada en el plazo de cinco días hábiles, pondrá fin al procedimiento de tramitación de la queja.
- Artículo 18.3. **La Oficina para la Defensa del Contribuyente deberá notificar los acuerdos a los que se refieren los apartados anteriores a las personas interesadas, a la Dirección de la Agencia Tributaria de Andalucía, así como al órgano responsable del servicio administrativo tributario o no tributario afectado por la queja en el plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir de la fecha de entrada de la queja en el Registro Electrónico Único de la Junta de Andalucía, que pondrán fin a estos procedimientos.”**

Observación 12.- “Artículo 22. Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora formuladas por la Oficina para la defensa del contribuyente.

12.1. El precepto que crea esta comisión interdepartamental comienza estableciendo que la misma “tendrá por objeto la realización de los análisis necesarios de las cuestiones que la Oficina para la Defensa del Contribuyente considere que pueden ser objeto de las propuestas de mejora a que se refiere el artículo 4.1.f) y que afecten conjuntamente a la competencia de los órganos directivos a que se refiere el apartado siguiente”.

El apartado segundo dispone que estará integrada por la Secretaría General de Hacienda; la Dirección General competente en materia de tesorería; la Dirección de la Agencia Tributaria de Andalucía, y la Dirección General competente en materia de desarrollo de los sistemas de información de la Agencia Digital de Andalucía.

En cuanto a las funciones que el proyecto atribuye a esta Comisión Interdepartamental, éstas son:

“a) Analizar e informar los proyectos de propuestas de mejora elaborados por la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

b) Decidir sobre la presentación formal de las citadas propuestas y sobre el órgano directivo destinatario de las mismas.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 40/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



c) Solicitar información mensual al órgano destinatario de las propuestas para analizar los proyectos de propuestas consensuadas”.

Expuesto lo anterior, comenzamos enfatizando que el artículo 31 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, configura las comisiones interdepartamentales como “órganos colegiados en los que están representadas dos o más Consejerías”, y determina que entre sus funciones se encuentra el estudio y preparación de asuntos que afecten a más de una Consejería, así como la adopción de acuerdos en materias o asuntos que les puedan ser delegados por las Consejerías que las integren. El precepto legal también determina que se podrán crear, con carácter temporal o permanente, comisiones interdepartamentales con la misión de coordinar la actuación administrativa en asuntos de ámbito concreto y específico que afecten a varias Consejerías.

De acuerdo con lo anterior, ha de tenerse en cuenta que una condición necesaria que ha de concurrir para poder crear -y mantener la existencia de- una comisión interdepartamental es que en ella estén representadas al menos dos Consejerías y que, en consecuencia, sus funciones giren sobre asuntos que afecten a más de una Consejería, ya que la coordinación de los distintos órganos integrados en una misma Consejería tiene lugar por vías diferentes a las Comisiones ‘interdepartamentales’.

Al respecto, centramos nuestras observaciones sobre dos aspectos:

- Composición: según el artículo 22.2º, todos los órganos directivos -salvo uno- que compondrán esta Comisión Interdepartamental, pertenecen actualmente a una misma Consejería (artículo 2 del Decreto 116/2020, de 8 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea), o bien se trata de una agencia adscrita a la misma.”

De acuerdo con lo anterior, un hipotético Decreto del Presidente de reestructuración de las Consejerías podría propiciar que el único órgano que actualmente no pertenece a la Consejería de Hacienda, pase a estar integrado o adscrito a ésta, lo que daría lugar a que no concurriera la citada condición necesaria para estar ante una Comisión ‘Interdepartamental’.

- Funciones: los términos con los que están redactadas algunas de las funciones contenidas en el artículo 22.3º del proyecto no incluyen expresamente que se trate de materias que afecten a más de una Consejería (“Analizar e informar los proyectos de propuestas de mejora elaborados por la Oficina para la Defensa del Contribuyente; decidir sobre la presentación formal de las citadas propuestas y sobre el órgano directivo destinatario de las mismas; solicitar información mensual al órgano destinatario de las propuestas para analizar los proyectos de propuestas consensuadas”).

En este sentido, consideramos necesario que se delimiten sus funciones especificando inequívocamente que ésta intervendrá únicamente respecto de las propuestas de mejora y materias que afecten a más de una Consejería.

Valoración: Se acepta parcialmente.

En primer lugar, se considera conveniente la creación de la Comisión interdepartamental en tanto la estructura de la Junta de Andalucía permanezca como en la actualidad y las competencias en materia de desarrollo de los sistemas de información (informática) estén asignadas a otra Consejería distinta a la de Consejería de Hacienda y Financiación Europea.

Asimismo, se informa que tras las mejoras técnicas introducidas en el Decreto por la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego que constan en el apartado 1.1. de este informe sobre la regulación de la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora formuladas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente se ha creado el Capítulo VI y ha habido

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 41/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



una reenumeración de artículos. Es por ello que se refiere a la nueva numeración del articulado en esta materia.

En segundo lugar, aunque el objeto de las propuesta de mejora viene establecido en el actual artículo 23 como consecuencia de esta observación y por seguridad jurídica se reitera en el artículo 25, en consecuencia el artículo 25.1.a) queda redactado como sigue.

*“Artículo 25.1.a) Analizar los proyectos de propuestas de mejora elaborados por la Oficina para la Defensa del Contribuyente **a que se refiere el artículo 23.**”*

12.2. *Sobre su composición, debe repararse que el proyecto no regula cómo se actuará en el supuesto de que alguno de sus miembros tenga que ser sustituido por alguna de las causas legales posibles.*

Valoración: Se acepta.

Tras las mejoras técnicas introducidas en el Decreto por la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego que constan en el apartado 1.1. de este informe sobre la regulación de la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora formuladas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente, se regula el régimen de suplencias establecido en el artículo 24 previsto en la normativa general sobre órganos colegiados atendiendo a los criterios de titularidad del cargo o especialidad técnica en la materia:

12.3. *La redacción del último párrafo del apartado 5º es confusa, debiendo revisarse para que alcance pleno sentido:*

“Además de las reuniones previstas en el apartado anterior, de conformidad con lo previsto en el artículo 31 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, la Comisión podrá formular informes y propuestas, adoptar acuerdos y hacer el seguimiento y control del cumplimiento de los objetivos y actuaciones desarrollados por los mismos.”

Valoración: Se acepta.

En consecuencia el artículo 25.2. queda redactado como sigue:

*“Artículo 25.2. Además de las reuniones previstas en ~~la letra~~ el artículo siguiente, ~~de conformidad con lo previsto en el artículo 31 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre,~~ la Comisión podrá formular informes y propuestas, adoptar acuerdos y hacer el seguimiento y control del cumplimiento de los objetivos y actuaciones **relacionadas con sus competencias** desarrollados ~~por los mismos.~~”*

Observación 13.- *“Disposición transitoria única. Aplicación del procedimiento.*

Quizá sea conveniente modificar la redacción de su inciso inicial -el presente Decreto no será de aplicación a las quejas y sugerencias “formuladas” con anterioridad a su entrada en vigor-, por otra más precisa, como por ejemplo “presentadas”.

Valoración: Se acepta.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 42/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



En consecuencia la Disposición transitoria única queda redactada como sigue:
“Disposición transitoria única . Aplicación del procedimiento.

El presente Decreto no será de aplicación a las quejas y sugerencias “formuladas” presentadas con anterioridad a su entrada en vigor, que continuarán rigiéndose por la normativa aplicable a las mismas al tiempo de su presentación.

3. FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA(FACUA).

Observación 1.- Consideración General.

Desde Facua Andalucía si bien valoramos la regulación de la oficina para la defensa de contribuyente, para así poder canalizar y responder todas las quejas que existen en la administración tributaria, mostramos nuestra preocupación ante el hecho de que la no respuesta la queja realizada por usuario en el plazo legalmente establecido suponga un silencio negativo, que deja al usuario en una situación de indefensión.

Del mismo modo, en la norma se establece la creación de una comisión de seguimiento de propuestas de mejoras formuladas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente, si bien vemos con preocupación que en dicha comisión no se canaliza las propuestas ciudadanas, estando formado tan solo por distintos miembros de la administración, siendo en la práctica un órgano administrativo.

Valoración: no se acepta.

La falta de contestación a la queja o sugerencia por parte de la Oficina para la Defensa del Contribuyente en plazo está actualmente regulada en los mismos términos en el vigente Decreto, sin que haya sido objeto de controversia jurídica alguna.

En derecho comparado en materia de defensa del contribuyente tampoco viene regulado el silencio administrativo.

Teniendo en cuenta que en el vigente Decreto y en el Proyecto se establecen que *“los acuerdos y contestaciones a las quejas y sugerencias no constituirán ni reconocerán derechos subjetivos o situaciones jurídicas individualizadas, por lo que no serán susceptibles de recurso alguno, administrativo o jurisdiccional”*, no se considera conveniente regular el sentido del silencio, habida cuenta que ni en un sentido ni en otro se van a reconocer derechos al reclamante si es positivo, ni en el sentido contrario va a decaer su derecho si es negativo, ya que no se está sustanciando el reconocimiento del derecho o la continuación de una situación jurídica individualizada, quedando siempre expeditas otras vías para este fin. Por ello, se considera que la falta o retraso en la notificación de la respuesta a la queja o sugerencia no se produce ningún tipo de indefensión y el interesado podrá solicitar información acerca del estado del procedimiento de la queja o sugerencia en cualquier momento de su tramitación.

Observación 2.- “Artículo 14 normas comunes de tramitación de las quejas y sugerencias.

En el art. 14 se dice: “1.Recibidas las quejas y sugerencias en la Oficina para la Defensa del Contribuyente se podrá dar traslado a los órganos de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía afectados por éstas, para que, en el plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente al de la recepción del requerimiento, remitan informe a la Oficina proponiendo respuesta a la queja o sugerencia formulada.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 43/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



2. Cuando las quejas y sugerencias se refieran a cuestiones técnicas, no jurídicas derivadas de la utilización de medios electrónicos, informáticos o telemáticos en los procedimientos tributarios, la Oficina podrá solicitar informe al órgano responsable de la definición y ejecución de los instrumentos de tecnologías de la información y telecomunicaciones de la Junta de Andalucía.

3. Cuando las quejas y sugerencias se refieran a cuestiones relacionadas con los pagos de deudas tributarias, la Oficina podrá solicitar informe al órgano competente en materia de Tesorería.

4. Asimismo, cuando las quejas y sugerencias se refieran a cuestiones diferentes a las anteriores se podrá solicitar informe al órgano administrativo competente para su resolución.

5. De no emitirse los informes a los que se refieren los apartados anteriores en el plazo señalado, la Oficina para la Defensa del Contribuyente podrá seguir las actuaciones para dar respuesta a la persona reclamante.

6. Cuando los datos que obren en poder de la Oficina para la Defensa del Contribuyente sean suficientes para formular la respuesta a la queja o sugerencia presentada, el procedimiento podrá terminarse mediante la notificación de dicha respuesta sin necesidad del requerimiento de los informes a que se refieren los apartados anteriores. refieren los apartados anteriores en el plazo señalado, la Oficina para la Defensa del Contribuyente

podrá seguir las actuaciones para dar respuesta a la persona reclamante”.

Desde Facua Andalucía entendemos que de la redacción de este artículo, no quedan claros los plazos para la emisión de los informes de los distintos órganos que pueden ser consultados. En el apartado primero se establece un plazo de diez días, si bien en los siguientes apartados, en los que se dice a que órgano se ha de enviar cada una de la queja o sugerencia dependiendo de la materia, no se indica si se trata del mismo plazo de diez días establecido en el apartado primero. En el apartado cinco se habla del “plazo señalado en los apartados anteriores”, por lo que podríamos entender que se trata del mismo plazo. Entendemos que este artículo ha de ser redactado de forma más clara en la que se indiquen expresamente los plazos, en los que los distintos órganos han de emitir el informe solicitado, para la resolución de la queja o sugerencia.”

Valoración: Se acepta.

En consecuencia los apartados 2 y 3 del artículo 14 quedan redactados como siguen:

“Artículo 14.

2. Cuando las quejas y sugerencias se refieran a cuestiones técnicas, no jurídicas derivadas de la utilización de medios electrónicos, informáticos o telemáticos en los procedimientos tributarios, la Oficina podrá solicitar informe al órgano responsable de la definición y ejecución de los instrumentos de tecnologías de la información y telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, **para que, en el plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente al de la recepción del requerimiento, remitan informe a la Oficina proponiendo respuesta a la queja o sugerencia formulada.**

3. Cuando las quejas y sugerencias se refieran a cuestiones relacionadas con los pagos de deudas tributarias, la Oficina podrá solicitar informe al órgano competente en materia de Tesorería, **para que en el plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente al de la recepción del requerimiento, remitan informe a la Oficina proponiendo respuesta a la queja o sugerencia formulada.”**

En relación al apartado 4 del mismo artículo ha sido ya modificado al contestar a la observación número 8 de la Secretaría para la Administración Pública que consta en este informe en el punto 2.1.

Observación 3.- Artículo 15 relativo a la tramitación de las quejas Tal como hemos indicado en apartado primero, desde FACUA Andalucía mostramos nuestra disconformidad, con lo establecido en este artículo se

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 44/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



indica que hay un plazo máximo de un mes para la resolución de la queja, indicando que transcurrido ese plazo no se entenderá estimada la pretensión del usuario. Desde FACUA Andalucía no estamos conformes con lo establecido en este artículo, ya que estamos ante un silencio negativo por parte de la administración, que deja a los usuarios en una situación de indefensión.

Valoración: no se acepta.

Con las mismas consideraciones que en la valoración de la observación número 1 realizada a esta asociación.

Observación 4.- Artículo 22 en el que se crea la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora formuladas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

Desde FACUA Andalucía entendemos que es necesario que se canalice la representación de los contribuyentes y usuarios en esta comisión, ya que entendemos que si la finalidad es analizar las propuestas de mejora y valorar el funcionamiento de esta nueva oficina, esta comisión no puede estar representada únicamente por diferentes representantes de la administración, ya que los usuarios son los destinatarios de esta oficina y deben poder indicar propuestas de mejora y valorar el funcionamiento. Entendemos que esta comisión sin la presencia de los contribuyentes carece de todo sentido.

Valoración: no se acepta.

A la vista de esta observación es necesario con carácter previo realizar las siguientes aclaraciones:

En primer lugar, la finalidad de la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora formuladas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente en ningún caso consiste en valorar el funcionamiento de la Oficina para la Defensa del Contribuyente. El objeto de la citada Comisión es el regulado en el artículo 23 del Decreto: *“la coordinación, seguimiento y evaluación de las cuestiones que la Oficina para la Defensa del Contribuyente considere como proyectos de propuestas de mejora a las que se refiere el artículo 4.1.f) y que afecten conjuntamente a la competencia de los órganos directivos 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 a los que se refiere el artículo siguiente.”*

En segundo lugar, esta Oficina no es de nueva creación sino que se creó por la Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales, y se puso en funcionamiento el 15 de junio de 2013 tras aprobarse 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. En cuanto a las actuaciones realizadas por la citada Oficina desde su puesta en funcionamiento pueden consultarse de forma resumida en las memorias anuales publicadas en la sección web de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea.

Para valorar el servicio prestado por la Oficina para la Defensa del Contribuyente pueden utilizarse varias vías previstas en los puntos 5, 6 y 7 de su carta de servicios aprobada mediante la Resolución de 14 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego (BOJA núm.245.de 23/12/20219).

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 45/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Finalmente, ya a día de hoy varias de las propuestas de mejora que se presentan cada año por la Oficina para la Defensa del Contribuyente a la Administración tributaria de Andalucía o a los órganos directivos competentes en materia de informática o de tesorería, tienen su origen en las quejas o sugerencias reiteradas sobre el mismo asunto y presentadas por los contribuyentes de forma individual. Pueden consultarse las mismas en las memorias anuales citadas .

En contestación a su observación se informa que estas vías de participación ciudadana siguen abiertas con el presente Decreto y tanto la FACUA como la ciudadanía de forma individual podrán presentar ante la Oficina para la Defensa del Contribuyente cualquier sugerencia o propuesta en base a los artículos 4, 5 y 6 del Decreto que serán evaluadas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente para su envío a la Administración tributaria de Andalucía o en caso de reunir los requisitos establecidos en el Capítulo VI del Decreto, para valorar su elevación a la citada Comisión, que tiene un carácter meramente técnico donde se tratarán asuntos de organización y distribución de tareas dentro del ámbito interno de la Administración autonómica y por tanto, se consideran adecuados los miembros que la forman.

4. CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA(CPCUA).

Observación 1.-

“La Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía, establece la obligatoriedad de que se incorpore de manera efectiva el objetivo de la igualdad por razón de género en todos los proyectos de ley, reglamentos y planes que apruebe el Consejo de Gobierno, disponiendo que, a tal fin, en el proceso de tramitación de esas disposiciones deberá emitirse un informe de evaluación de impacto de género del contenido de las mismas.

Al respecto, este Consejo considera que el borrador presentado cumple con un lenguaje no sexista y se ha tenido en cuenta la perspectiva de género, si bien sería de agradecer que, en relación con lo anterior, la mención “contribuyente” tuviera una denominación genérica y, en consecuencia, la Oficina de defensa lo sea de la “Persona Contribuyente”, puesto que en otro caso, ciertamente podría causarse una lesión innecesaria al lenguaje neutro que exige nuestro ordenamiento autonómico.”

Valoración: no se acepta.

La denominación de la citada Oficina viene establecida en 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, cuando dispone que: *” Se crea la Oficina para la Defensa del Contribuyente, adscrita a la Consejería competente en materia de Hacienda, para velar por la efectividad de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.”*

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.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 46/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Y en materia de Defensa del contribuyente también se utiliza el término contribuyente no solo en el título del resto de los órganos o instituciones de defensa del contribuyente a nivel estatal, autonómico o local sino también en las normas que los regulan que de forma detallada se exponen en la valoración de las observaciones de la Unidad de Igualdad de Género que constan en el punto 1.2. Observación 11.

Observación 2.-

“Consideración general. Participación del CPCUA.

En la Exposición de Motivos se echa en falta que no se mencione expresamente el cumplimiento del trámite de audiencia al Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, trámite que por ser preceptivo debería venir reflejado en el texto, haciendo referencia al Decreto regulador de este Consejo, Decreto 58/2006 de 14 de marzo.

Aun cuando dicho carácter preceptivo no conlleva un deber de información al respecto en el texto normativo, no es menos cierto que el principio de democracia participativa que impregna nuestra Constitución y nuestro ordenamiento jurídico hace deseable una mención al mismo, aportando valor añadido, desde esa perspectiva, a la producción normativa.

La norma precisamente trata sobre la “defensa” de las personas contribuyentes y éstas, en términos generales, no van a ser otras que las usuarias del servicio público tributario de la Junta de Andalucía, por lo que cobra especial importancia que la ciudadanía pueda saber que su representación, instrumentada a través de las organizaciones de

personas consumidoras y usuarias de Andalucía más representativas, que son las integrantes de este CPCUA, ha podido revisar la norma y efectuar las alegaciones que ha tenido por convenientes.

Valoración: Se acepta.

En consecuencia el párrafo del Preámbulo referente a la audiencia pública queda redactado como sigue:

Preámbulo

“Por otra parte, en cumplimiento del principio de transparencia, se han definido claramente los objetivos de esta iniciativa normativa y se ha dado cumplimiento a lo previsto en el artículo 45.1.d) de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, indirectamente a través de las asociaciones representativas de los afectados mediante la realización de los trámites de audiencia y de información pública. Mención especial merece la participación del Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía conforme a lo previsto en el Decreto 58/2006, de 14 de marzo, por el que se regula el Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, que mediante el informe 41/2022, de fecha 28 de junio de 2022 ha efectuado las alegaciones que ha considerado convenientes.”

Observación 3.- “Objeto de la reforma.

Menciona la Exposición de Motivos que tras nueve años de funcionamiento la experiencia ha demostrado que se puede gestionar mejor la oficina si se suprimen trámites y se acortan plazos de tramitación y resolución.

Este Consejo no duda de que ello sea así si es que se tiene claro para que ha de servir una Oficina de Defensa de la Persona Contribuyente de este tipo. Ahora bien, también en la obligación de este Consejo está poner de manifiesto nuestra inquietud relativa a que esa supresión de trámites y acortamiento de plazos de resolución y tramitación, no venga acompañado de recortes de garantías para las personas administradas. Y menos todavía esperamos que ello signifique dificultar el ejercicio del derecho de queja, petición o

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 47/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSE7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



reclamación que trasciende la esfera constitucional para introducirse en normas de todo orden relativas a este tipo de sistemas de resolución de conflictos.”

Valoración: no se acepta.

Este Decreto en beneficio de la ciudadanía supone, por una lado, la 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, CIYAT, correo electrónico, etc.) y la incorporación de las nuevas herramientas informáticas de comunicación interadministrativa. Por otro lado, la eliminación de trámites administrativos, como son el acuerdo de admisión, el carácter de potestativo de la solicitud de informes a los órganos afectados, la reducción de plazos (emisión de informes por órganos afectados -de 15 días a 10 días-, notificación respuestas de la ODC a las personas interesadas - de 2 meses a 1 mes-), acumulación de expedientes de quejas y sugerencias, etc

En cuanto a cuestiones de fondo, este Decreto por un lado, ha modernizado los motivos de quejas y sugerencias (presentación y pago electrónico, citas previas, agenda única... entre otros), amplía los órganos a los que la ODC puede solicitar información y realizar propuestas de mejoras relacionadas con las quejas y sugerencias presentadas así como los supuestos de inadmisión y por otro lado, en relación con la transparencia regula las medidas adoptadas en materia de protección de datos de carácter personal, la publicidad activa del libro electrónico de quejas y sugerencias y de la ODC (secciones web órganos tributarios, Portal de transparencia, Carpeta Ciudadana... entre otros), establece otras formas de participación ciudadana en la mejora de la calidad de los servicios públicos e incrementa la efectividad del objetivo de mejorar del funcionamiento de la Administración tributaria de Andalucía con la creación y regulación de la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora de la Oficina para la Defensa del Contribuyente. Por tanto, lejos suponer un recorte de garantías para las personas administradas, este decreto supone un incremento de las mismas.

Por otra parte en cuanto a la dificultad alegada sobre el ejercicio del derecho de queja, petición o reclamación no solo se recogen como novedades en este Decreto expresamente el derecho a formular quejas y sugerencias en el artículo 6, se amplían las formas y canales de presentación de las mismas y de acceso a la Oficina para la Defensa del Contribuyente, se incluye como medio de asesoramiento el canal telefónico prestado por el Centro de Información y Asistencia Telefónica, haciendo además referencia en la norma a instrumentos tan necesarios para la ciudadanía como la Carta de Servicios y la encuesta de satisfacción de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

Observación 4.- “Al artículo 3.2. Organización.

En línea con la alegación precedente, sobre la dirección de la Oficina, este Consejo muestra igualmente su inquietud por el hecho de que el precepto encomiende a la persona titular de la dirección general con competencias en materia de tributos la dirección de esta propia Oficina de Defensa del Contribuyente.

Es sobradamente conocido el funcionamiento de los servicios de resolución de litigios o de formulación de sugerencias, quejas o reclamaciones que funcionan a través de los servicios de atención al cliente y que dista mucho de ser eficientes y resolutivos a la hora de resolver.

Este consejo entiende que ha de garantizarse la independencia de este tipo de organismos, que pretenden erigirse en herramientas de distensión o de atención a las personas usuarias, para mejorar la atención y tener presentes las sugerencias y reclamaciones de las y los contribuyentes.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 48/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Bajo toda esa perspectiva, este Consejo no puede entender que la dirección de la Oficina recaiga precisamente en aquella persona que resulta responsable de la gestión de los tributos autonómicos andaluces, puesto que si lo que se pretende es que exista un cauce de información directo sobre las inquietudes de las personas contribuyentes a la Hacienda andaluza, nada impide que la dirección de la Oficina esté encomendada a una persona independiente de la Administración, con suficiente bagaje y experiencia en este tipo de formatos de resolución de litigios y con conocimientos del modelo tributario andaluz.

Actuar en otro sentido supone, a juicio de este Consejo, desnaturalizar cualquier atisbo de independencia funcional o efectiva que quisiera tener el órgano, puesto que si es que no quisiera tener tal independencia no se entiende muy bien cuál haya de ser el objetivo pretendido con la renovación de esta Oficina.”

Valoración: no se acepta.

La dirección de la Oficina para la Defensa del Contribuyente recae en la persona titular de la Dirección General con competencias en materia de tributos conforme a lo establecido en el artículo 9.1.g) el Decreto 116/2020, de 8 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea.

El mencionado órgano directivo **no tiene entre sus funciones la gestión de los tributos** autonómicos andaluces, como puede comprobarse en el citado artículo que tiene encomendadas entre otras, *“el análisis y diseño de la política global de ingresos públicos, en lo relativo al sistema tributario autonómico, así como la propuesta de las correspondientes medidas de política tributaria, la propuesta y elaboración de los proyectos de disposiciones normativas generales en materia tributaria en el ámbito de su competencia, así como la realización de los estudios, económicos y jurídicos, necesarios para el cumplimiento de estas tareas, la elaboración de las propuestas de las disposiciones interpretativas o aclaratorias o de desarrollo de las leyes en materia tributaria cuya aprobación corresponda a la persona titular de la Consejería competente en materia de Hacienda, el análisis, previsión y seguimiento de los efectos económicos y recaudatorios de la política tributaria de la Comunidad Autónoma y de los ingresos por tributos propios y cedidos y precios públicos, así como la elaboración del presupuesto de beneficios fiscales, la contestación a las consultas tributarias escritas reguladas en los artículos 88 y 89 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, así como la tramitación y remisión al órgano competente del Ministerio de Hacienda, en el ámbito de sus competencias o la adscripción del Tribunal Económico-Administrativo de la Junta de Andalucía, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.2 del Decreto 60/2020, de 29 de abril, por el que se regula la organización, el funcionamiento y el régimen jurídico de dicho órgano”*. Por todo ello, qué mejor conocedor del modelo tributario andaluz que la persona titular del centro directivo que ejerce las mencionadas competencias de dirección de la oficina para la defensa del Contribuyente.

Las funciones de gestión tributaria alegadas por ese Consejo corresponden a la **Agencia Tributaria de Andalucía** de conformidad con lo establecido en el artículo 181 de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, que le encomienda *“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.”*

Finalmente, de acuerdo con el artículo 2 del Decreto la Oficina para la Defensa del Contribuyente desarrollará sus funciones en los términos establecidos en el presente Decreto, con plena independencia de

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 49/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBS7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



criterio respecto al resto de los órganos que tienen la consideración de Administración tributaria de la Junta de Andalucía a los efectos de este Decreto.

Observación 5.- “Al artículo 4.3. Funciones.

El apartado 3 del artículo establece que del contenido de las actuaciones de la Defensoría del Pueblo Andaluz en materia tributaria se dará traslado a la Oficina de Defensa de la Persona Contribuyente para su conocimiento.

A juicio del Consejo esta previsión queda escasa en la medida que no determina qué sentido tenga ese traslado sino es a efectos meramente estadísticos, puesto que nada concreta sobre posibles actuaciones de la Oficina en ese sentido, ni siquiera actuaciones de colaboración con la Defensoría del Pueblo o incluso en sede de facilitar informes a la Defensoría para mejorar su actuación.

Por tal razón, el Consejo considera que debe ampliarse el marco de actuaciones de la Oficina en sus relaciones con la Defensoría del Pueblo Andaluz, con el objeto de mejorar el trabajo de ambas instituciones y favorecer la confianza de las personas contribuyentes en el modelo tributario y de garantías estatutarias.”

Valoración: no se acepta.

No se considera necesario la modificación de este precepto que está actualmente regulada en los mismos términos en el vigente Decreto, sin que haya sido objeto de controversia jurídica alguna.

En derecho comparado en materia de defensa del contribuyente tampoco regula esas actuaciones alegadas.

Por otra parte, las actuaciones a seguir entre la Agencia Tributaria y la Oficina para la Defensa del Contribuyente sobre las quejas presentadas ante el Defensor del Pueblo en esta materia están perfectamente coordinadas y son de carácter meramente organizativo, por eso están previstas en el punto 3. E) del Protocolo de comunicación en la tramitación de quejas/sugerencias entre la Oficina para la Defensa del Contribuyente y la Agencia Tributaria de Andalucía mencionado en la memoria anual de la citada Oficina que se publica en la sección web de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea.

Observación 6.- “Al artículo 7. Legitimación.

En relación con la legitimación las previsiones normativas establecen la posibilidad de interponer reclamaciones, quejas o sugerencias de modo personal o mediante representación.

Podría entenderse que tal figura de la representación viene a consagrar las facultades reconocidas por el ordenamiento a las organizaciones de personas consumidoras.

Sin embargo, el Consejo considera que, tal como además aparece ya recogido en algunas normas relativas a sistemas de reclamaciones extrajudiciales y judiciales, y siguiendo la tendencia normativa, como por ejemplo la vigente Directiva de Acciones Colectivas de 2020, conviene establecer modelos de reclamación en los que prime una solución colectiva.

En este marco, entendemos que conviene incluir en el precepto, precisamente para despejar dudas pero sobre todo para realzar la figura, contemplar la posibilidad del ejercicio de acciones colectivas por grupos de personas afectadas o por organizaciones de personas usuarias.”

Valoración: no se acepta.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 50/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



En las normas de aplicación general en materia tributaria, entre otras, a nivel estatal en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria no viene contemplada la legitimación aludida ni tampoco en la materia específica de defensa del contribuyente, sirva de ejemplo, el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente y aquellas otras normas mencionadas en el punto 1.2 de este informe de valoración de la observación 11 de la Unidad de Igualdad de Género.

Por otra parte, en el ámbito de aplicación de la Directiva alegada por ese Consejo se dispone que: “*debe reflejar la evolución reciente en el ámbito de la protección de los consumidores. Dado que los consumidores actúan ahora en un mercado cada vez más globalizado y digitalizado, conseguir un alto nivel de protección para ellos requiere que el alcance de la presente Directiva se extienda, además de a la normativa general de protección de los consumidores, a ámbitos como la protección de datos, los servicios financieros, los viajes y el turismo, la energía y las telecomunicaciones*”, sin que se mencionen los servicios de las Administraciones Públicas entre sus objetivos.

5. ANDALUCÍA INCLUSIVA (COCEMFE).

Observación 1.-” Artículo 7.1 (añadir un tercer párrafo)

Se garantizará siempre que la forma de presentación sea accesible, tanto garantizando la accesibilidad de los espacios físicos de presentación, la lectura fácil de las páginas web y formularios para presentar on-line, como que las páginas on-line son compatibles con lectores y amplificadores de pantalla para personas con deficiencia visuales.

Valoración: Se acepta parcialmente.

Se acepta en cuanto a citar en el Preámbulo e incluir en el articulado del Proyecto de Decreto la necesidad de cumplir los requisitos de accesibilidad previsto en la normativa vigente pero se considera más oportuno incluirlo en el artículo 11 referido a la forma y presentación de las quejas y sugerencias.

En consecuencia se añade la referencia en el Preámbulo y se añade un apartado 6 al artículo 11 que queda redactado como sigue:

Preámbulo

“Igualmente, la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, en cuanto el acceso de las personas con discapacidad a los servicios tributarios en igualdad de condiciones con el resto de la población y la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía con el fin de eliminar los efectos discriminatorios y fomentar la igualdad de género. De esta forma, la regulación de la Oficina para la Defensa del Contribuyente de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía se alinea en la consecución de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y las políticas transversales de la Junta de Andalucía.”

“Artículo 11.6. En la forma y presentación de las quejas de las Administración Tributaria de la Junta de Andalucía se observarán las exigencias de accesibilidad universal que permitan a las personas con discapacidad acceder a sus servicios en igualdad de condiciones con el resto de la población conforme a lo

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 51/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



dispuesto en el artículo 50 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.

Sin embargo, no puede aceptarse que “las páginas on-line son compatibles con lectores y amplificadores de pantalla para personas con deficiencia visuales” porque excede del ámbito de aplicación de esta norma.

Observación 2.-- “Artículo 8 (añadir un punto 4)

Se garantizará siempre que el seguimiento de los expedientes sea accesible, tanto garantizando la accesibilidad de los espacios físicos de consulta, la lectura fácil de las páginas web y formulario para consulta on-line, como que las páginas on-line son compatibles con lectores y amplificadores de pantalla para personas con deficiencia visuales.

Valoración: No se acepta.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente no dispone de sede física para la atención presencial a la ciudadanía que tendrá que solicitar información sobre su expediente mediante los canales establecidos al efecto (entre otros, la Carpeta Ciudadana de la Junta de Andalucía, a través de la presentación administrativa electrónica, por correo electrónico, por teléfono o por escrito).

Observación 3.-- Artículo 10

Se garantizará siempre que los libros de quejas sean accesible, tanto garantizando la accesibilidad física de los libros, la lectura fácil de las páginas web y formulario de libros de quejas on-line, como que las páginas on-line son compatibles con lectores y amplificadores de pantalla para personas con deficiencia visuales.

Valoración: No se acepta.

Se considera que se da cumplimiento a esta petición con la modificación del artículo 11 del Proyecto a que se refiere la observación primera de esa asociación.

Observación 4.-- Artículo 11 (añadir al punto 1 y al punto 2).

Las personas que asistan tendrán formación y herramientas para asistir a personas con discapacidad.

Valoración: No se acepta.

La formación y herramientas para asistir a personas con discapacidad excede del ámbito de aplicación de esta norma.

Observación 5.-- Artículo 14. (añadir en el punto 1 y 2)

Siempre se facilitará una versión del informe adjuntará en lenguaje fácil.

Valoración: No se acepta.

La competencia para le emisión de este informe en lenguaje fácil excede del ámbito de aplicación de esta norma.

Observación 6.-- Artículo 17 (añadir al punto 1)

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 52/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Siempre se facilitará una versión de la respuesta adjuntará en lenguaje fácil.”

Valoración: No se acepta.

La competencia para le emisión de esta respuesta en lenguaje fácil excede del ámbito de aplicación de esta norma.

EL DIRECTOR GENERAL DE TRIBUTOS, FINANCIACIÓN, RELACIONES
FINANCIERAS CON LAS CORPORACIONES LOCALES Y JUEGO
Fdo.: Manuel Vásquez Martín

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	25/07/2022	PÁGINA 53/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmJG7DUDX5SS5E3VBSSES7RTX72Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	