

**Versión sometida a dictamen del Consejo Económico y Social de Andalucía**

**PROYECTO DE Decreto de 2023, por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.**

ÍNDICE

Capítulo I. Disposición general.

Artículo 1. *Objeto.*

Capítulo II. De la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

Artículo 2. *Objetivo.*

Artículo 3. *Organización.*

Artículo 4. *Funciones.*

Capítulo III. De las quejas y sugerencias.

Artículo 5. *Ámbito y objeto.*

Artículo 6. *Del derecho a formular quejas y sugerencias.*

Artículo 7. *Legitimación.*

Artículo 8. *Información del procedimiento.*

Artículo 9. *Supuestos de inadmisión y no tramitación.*

Capítulo IV. Del Libro de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

Artículo 10. *Libro de quejas y sugerencias.*

Capítulo V. Del procedimiento.

Artículo 11. *Forma y presentación de las quejas y sugerencias.*

Artículo 12. *Acumulación de quejas y sugerencias.*

Artículo 13. *Remisión de las quejas y sugerencias a la Oficina.*

Artículo 14. *Normas comunes de tramitación de las quejas y sugerencias.*

Artículo 15. *De la tramitación de las quejas.*

Artículo 16. *Desistimiento.*

Artículo 17. *De la tramitación de las sugerencias.*

Artículo 18. *Terminación del procedimiento.*

Artículo 19. *Deber de colaboración.*

Artículo 20. *Publicidad activa y participación ciudadana.*

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

Artículo 21. *Creación, naturaleza y adscripción.*

Artículo 22. *Objeto.*

Artículo 23. *Composición.*

Artículo 24. *Funciones.*

Artículo 25. *Funcionamiento.*



Disposición adicional primera. *Constitución de la Comisión*

Disposición adicional segunda. *Carácter reservado de los datos y deber de confidencialidad.*

Disposición adicional tercera. *Modelo normalizado de hoja del Libro de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.*

Disposición transitoria única. *Aplicación del procedimiento y utilización del modelo.*

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Disposición final primera. *Desarrollo y ejecución.*

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

El artículo 47.1 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, dispone que es competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma el procedimiento administrativo derivado de las especialidades de la organización propia de la Comunidad Autónoma, la estructura y regulación de los órganos administrativos públicos de Andalucía y de sus organismos autónomos. En particular, los artículos 180 y 181 determinan las competencias y la organización de la Comunidad Autónoma andaluza en el ámbito tributario, tanto por lo que se refiere a sus propios tributos, como a aquellos cedidos totalmente por el Estado.

Mediante el artículo 8 de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales, se crea la Oficina para la Defensa del Contribuyente, adscrita a la Consejería competente en materia de Hacienda, con la misión de velar por la efectividad de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración tributaria de la Junta de Andalucía. Asimismo, 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.

De igual modo, al amparo de la habilitación prevista en las disposiciones finales segunda y tercera del referido Decreto, se aprobó la Orden de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, de 26 de julio de 2013, por la que se aprueba el modelo normalizado de hoja y las prescripciones técnicas del Libro de quejas y sugerencias relacionadas directa o indirectamente con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y se dictan normas en desarrollo del Decreto 31/2013, de 26 de febrero y la Orden de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, de 30 de diciembre de 2019, por la que se aprueba el modelo normalizado de Hoja del Libro de Quejas y Sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

Posteriormente, dentro de esta cultura de mejora continua en la prestación de los servicios públicos, se consideró necesario la publicación de la carta de servicios de la Oficina para la Defensa del Contribuyente que se aprobó mediante la Resolución de 14 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego. En esta línea de situar a la ciudadanía como eje central del servicio, también se ha publicado en el Portal de la Junta de Andalucía la

encuesta de satisfacción de la Oficina para la Defensa del Contribuyente como forma de participación de la ciudadanía.

Los cambios normativos y organizativos acaecidos desde la aprobación del Decreto 31/2013, de 26 de febrero, hacen necesario modificar, entre otras materias, el procedimiento de tramitación de las quejas y sugerencias para simplificar sus formalidades; los medios de comunicación entre la ciudadanía y la actual Administración electrónica; la forma de colaboración interadministrativa para agilizar la gestión de los expedientes y las medidas en materia de transparencia; de protección de datos personales; y de acceso de las personas con discapacidad a los servicios tributarios en igualdad de condiciones con el resto de la población y de promoción de la igualdad de género en Andalucía.

Después de nueve años de funcionamiento, la experiencia acumulada por la Oficina para la Defensa del Contribuyente en la tramitación de quejas y sugerencias ha demostrado que se puede gestionar con mayor agilidad si se suprimen determinados trámites y se acortan algunos plazos de tramitación y resolución.

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 la Junta 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 dirigirse a otros órganos administrativos no tributarios como destinatarios de las solicitudes de información y 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, reforzando de esta manera la coordinación entre las distintas Consejerías competentes.

El Decreto está estructurado en seis capítulos, veinticinco artículos, tres disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

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

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

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 procedimiento; y los supuestos de inadmisión y no tramitación de quejas y sugerencias.

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

El Capítulo V, «Del procedimiento», regula la presentación de las quejas y sugerencias; su acumulación; su tramitación; el desistimiento de las personas interesadas; el deber de colaboración de otros órganos administrativos y tributarios; la publicidad activa y la participación ciudadana.

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.

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, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía. 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 del mismo rango 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.

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 las personas afectadas mediante la realización de los trámites de audiencia y de información pública. Merece especial mención la participación del Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía y del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía conforme a lo previsto en la normativa vigente.

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 minorará, dado que facilita a las personas interesadas 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 continua transformación digital en el ámbito tributario requiere afrontar retos que afectan a varios departamentos de la Administración de la Junta de Andalucía que reforzarán el pleno ejercicio de los derechos tributarios de los contribuyentes, con los fines y funciones que en el Decreto se recogen, dándose de esta forma cumplimiento a todos los principios de buena regulación.

En su virtud, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 21.3 y 27.8 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía y en el artículo 8 de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre, a propuesta de la Consejera de Economía, Hacienda y Fondos Europeos, el Consejo Consultivo de Andalucía y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día xxxx

DISPONGO

CAPÍTULO I

**Disposición general**

*Artículo 1. Objeto.*

El presente Decreto tiene por objeto regular las funciones y la organización de la Oficina para la Defensa del Contribuyente y de la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora formuladas por la misma; establecer el régimen jurídico de las quejas, sugerencias y propuestas relacionadas con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía; así como el procedimiento para su tramitación.

CAPÍTULO II

**De la Oficina para la Defensa del Contribuyente**

*Artículo 2. Objetivo.*

1. La Oficina para la Defensa del Contribuyente tiene como objetivo velar por la efectividad de los derechos y las garantías de la ciudadanía en sus relaciones con 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.

3. La Oficina para la Defensa del Contribuyente desarrollará sus funciones en los términos establecidos en el presente Decreto, con plena independencia de 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.

*Artículo 3. Organización.*

1. La Oficina para la Defensa del Contribuyente está integrada en la Dirección General con competencias en materia de tributos de la Consejería competente en materia de Hacienda.

2. Corresponde a la persona titular de la Dirección General con competencias en materia de tributos la dirección de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

3. El Servicio de Seguimiento y Evaluación de los Servicios Tributarios, adscrito a dicha Dirección General, tramitará las quejas y sugerencias y realizará las actuaciones a que se refiere este Decreto para el correcto funcionamiento de la Oficina.

*Artículo 4. Funciones.*

1. La Oficina para la Defensa del Contribuyente desarrollará las siguientes funciones:

a) Recibir y tramitar las quejas y sugerencias para mejorar el funcionamiento, la forma de prestación y la calidad de los servicios de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

b) Obtener de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía los informes necesarios al objeto de contrastar la información acerca de las quejas y sugerencias, verificar su trascendencia y, en su caso, proponer la adopción de las medidas que fueran pertinentes.

c) Solicitar informes de los órganos competentes en materia de informática, en materia de tesorería y de aquellos otros órganos administrativos que se considere conveniente cuando sean necesarios para la resolución de las quejas y sugerencias o para el ejercicio de sus funciones.

d) Elaborar y notificar a la ciudadanía las respuestas, los acuerdos de inadmisión y los acuerdos de no tramitación de las quejas y sugerencias.

e) Enviar informes a los órganos competentes de la Administración tributaria de la Junta de

Andalucía afectados por las quejas, cuando durante su tramitación se hubiesen detectado actos susceptibles de revisión por alguno de los medios regulados por el Título V de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. Asimismo, podrá proponer el inicio del procedimiento de revocación para revisar los actos del órgano competente de la Agencia Tributaria de Andalucía, en beneficio de las personas interesadas.

f) 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 estos 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.

g) Elevar propuestas de modificaciones normativas, de naturaleza tributaria o de cualquier otra naturaleza, relacionadas con las funciones de la Oficina para la Defensa del Contribuyente, a la persona titular de la Consejería competente en materia de Hacienda.

h) Elaborar la memoria anual en la que se recojan las actuaciones realizadas durante el ejercicio; las recomendaciones sobre la mejora del servicio prestado por la Administración tributaria de la Junta de Andalucía o por los órganos afectados por las quejas o sugerencias; así como aquellas propuestas de medidas normativas o de cualquier otra naturaleza que se consideren convenientes, a fin de evitar la reiteración fundada de quejas presentadas por las personas interesadas ante la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

De la memoria anual se dará traslado al Consejo de Gobierno para su conocimiento, a través de la persona titular de la Consejería competente en materia de Hacienda, y posterior difusión en la página web de la referida Consejería y en el Portal de la Junta de Andalucía.

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.

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.

A los efectos de este Decreto, dicha autorización se entenderá otorgada con la presentación de una queja o sugerencia mediante el modelo normalizado de hoja del Libro de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

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.

3. La Administración tributaria de la Junta de Andalucía dará traslado a la Oficina para la Defensa del Contribuyente, para su conocimiento, de todas las advertencias, quejas, recomendaciones y sugerencias a que se refieren los apartados 1 y 2 del artículo 5, así como de las respuestas dadas a las mismas, que le remita el Defensor del Pueblo estatal o autonómico y de cualquier otro órgano administrativo, así como de las respuestas dadas a las mismas.

### CAPÍTULO III

#### **De las quejas y sugerencias**

Artículo 5. *Ámbito y objeto.*

1. Las quejas deberán tener relación, directa o indirecta, con el funcionamiento de los órganos que conforman la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

En particular, podrán presentarse quejas en relación con las decisiones o prácticas que hayan

dificultado o impedido el ejercicio efectivo de los derechos de la ciudadanía en el seno de los procedimientos administrativos de naturaleza tributaria. Asimismo, podrán estar relacionadas con las deficiencias en la accesibilidad de las instalaciones; la calidad o accesibilidad de la información; el trato dado al público; la calidad o accesibilidad de los servicios tributarios cualquiera que sea el canal de prestación de los mismos; el retraso en la concesión o atención de las citas previas; el manejo de las plataformas electrónicas de presentación y pago de documentos tributarios; o el incumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios.

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, con carácter general, la propuesta de cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

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.

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, 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.

4. Siempre que se trate de quejas y sugerencias relacionadas con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, sea cual fuere el lugar, forma, canal o medio de presentación, se entenderán presentadas para su tramitación por la Oficina para la Defensa del Contribuyente, en los términos regulados por el presente Decreto, salvo cuando la persona interesada se acoja de forma expresa a otros procedimientos regulados por las leyes.

#### *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 y sugerencias tuvieren por conveniente conforme al ámbito y objeto detallado en el artículo 5 sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 34.1.p) de dicha ley.

#### *Artículo 7. Legitimación.*

1. Las quejas relacionadas, directa o indirectamente, con un procedimiento administrativo de naturaleza tributaria, solo podrán ser presentadas por quienes tengan el carácter de personas interesadas en el mismo.

Las quejas podrán presentarse tanto personalmente como mediante representación, debiendo acreditarse la identificación de la persona y su carácter de interesada, así como, en su caso, de la persona representante y la validez de la representación. La representación deberá acreditarse en los términos establecidos en los artículos 45 al 47 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre.

2. Cuando la presentación de la queja se realice por medios electrónicos, la forma de identificación se hará atendiendo a lo dispuesto en el artículo 9.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en el artículo 22 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, o normas que los sustituyan, debiendo acreditarse el carácter de persona interesada en el procedimiento tributario y, en su caso, la condición de persona representante y validez de la representación.

3. La presentación de las sugerencias podrá realizarse de forma anónima.

#### *Artículo 8. Información del procedimiento.*

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.

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.

3. La Consejería competente 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.

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 9. Supuestos de inadmisión y no tramitación.

1. No se admitirán quejas y sugerencias en los siguientes casos:

a) Cuando su objeto no sea susceptible de queja o sugerencia de acuerdo con el artículo 5.

En particular, no se admitirán las quejas y sugerencias en los siguientes casos:

1.º Cuando se pretenda tramitar por la vía regulada en el presente Decreto recursos, reclamaciones o acciones distintas a las quejas o sugerencias contempladas en el mismo, así como las denuncias a que se refiere el artículo 114 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, sin perjuicio del traslado de los escritos a los servicios competentes.

2.º Cuando se articulen como quejas las peticiones de información en general, así como las peticiones de información sobre los procedimientos de devolución u otros procedimientos tributarios sujetos a plazos, formuladas antes de su finalización.

Ello sin perjuicio de la posibilidad de plantear ante la Oficina para la Defensa del Contribuyente las quejas o sugerencias que se puedan deducir del funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía en dichos procedimientos.

b) Cuando las quejas se formulen por quienes no reúnan la condición de personas interesadas en los procedimientos, conforme a lo dispuesto en el artículo 7.1.

c) 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.

d) Cuando impliquen la utilización de palabras ofensivas, insultos o falten al debido respeto a la Oficina para la Defensa del Contribuyente, a la Administración tributaria o a sus funcionarios o, en general, a los intereses públicos.

e) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación de la queja y la persona interesada no subsane la omisión tras haber sido requerida por la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

f) Cuando la queja o sugerencia sea ilegible, 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 para la Defensa del Contribuyente.

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 a que se refieren los apartados 1.e) y f) en plazo, se procederá al archivo de las actuaciones.

3. No se tramitarán las quejas y sugerencias cuando la Oficina para la Defensa del Contribuyente tuviera conocimiento de la presentación de las mismas y la existencia simultánea de un procedimiento de revisión judicial o administrativa de cualquier naturaleza sobre idéntica materia, siempre que el motivo de las quejas o sugerencias se refieran al objeto del procedimiento revisor de que se trate, sin perjuicio de que se pueda informar a la ciudadanía del estado de tramitación en que se encuentre en vía administrativa.

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.

4. El acuerdo de inadmisión o de no tramitación, debidamente motivado por alguna de las causas contempladas en los apartados anteriores, se notificará a la persona interesada.

5. Excepcionalmente, aunque se hubiera acordado no admitir a trámite o no tramitar 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.

## CAPÍTULO IV

### **Del Libro de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía**

*Artículo 10. Libro de quejas y sugerencias.*

1. El Libro de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía existirá en soporte electrónico y físico papel que se estructurará en hojas o formularios numerados mediante un sistema de autenticación que podrá consistir en código de barras.

2. En los órganos que tengan la consideración de Administración tributaria de la Junta de Andalucía conforme al artículo 2.2, existirá un ejemplar de hojas o formularios del Libro de quejas y sugerencias de la referida Administración tributaria que asistirá al contribuyente para su presentación electrónica en caso de que lo solicite.

3. El formato electrónico de la hoja del Libro de quejas y sugerencias a que se refiere este artículo se publicará en un apartado específico informativo en los portales y sedes electrónicas de los órganos que tengan la consideración de Administración tributaria de la Junta de Andalucía conforme al artículo 2.2, en la sección de la Consejería competente en materia de Hacienda del Portal de la Junta de Andalucía y en el Portal de Transparencia de la Junta de Andalucía.

4. El tratamiento de los datos personales derivado de la gestión del Libro de quejas y sugerencias regulado en el presente Decreto, tanto a través del sistema informático como en los documentos y archivos asociados al mismo, se llevará a cabo conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

## CAPÍTULO V

### **Del procedimiento**

*Artículo 11. Forma y presentación de las quejas y sugerencias.*

1. Las quejas y sugerencias dirigidas a la Oficina para la Defensa del Contribuyente podrán presentarse en las formas y lugares siguientes:

a) En los órganos que tengan la consideración de Administración tributaria de la Junta de Andalucía, mediante cumplimentación del modelo normalizado de hoja del Libro de quejas y sugerencias a que se refiere el artículo 10 del presente Decreto.

b) A través del 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.

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

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.

3. Asimismo, el Centro de Información y Atención Tributaria a solicitud de la persona interesada, asesorará por teléfono o por cualquier canal habilitado al efecto, sobre cómo presentar una queja o sugerencia y sobre cómo conocer el estado de tramitación de su queja o sugerencia ante la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

4. También en los puntos de acceso electrónico de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y en la sección de la Consejería competente en materia de Hacienda del Portal de la Junta de Andalucía se dispondrá de la relación de órganos que componen la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y de la información sobre cómo presentar una queja o sugerencia.

En todo caso, en los escritos de quejas se deberá hacer constar los siguientes datos esenciales, cuya omisión dará lugar a su inadmisión:

a) Nombre y apellidos, razón social o denominación completa y número de identificación fiscal de la persona interesada o, en su caso, de la persona representante.

b) Formulación concreta de la queja.

- c) Domicilio a efectos de notificaciones, cuenta de correo electrónico y número de teléfono.
- d) Forma de notificación en papel o electrónica.

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.

- e) Firma que, en su caso, podrá ser electrónica.

En caso de que se actúe por medio de persona representante deberá aportarse la documentación acreditativa de la representación.

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 la Junta 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 queja o sugerencia presencialmente, la Oficina para la Defensa del Contribuyente requerirá la persona interesada 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 de conformidad con el artículo 68.4 de la citada norma.

6. En la forma y presentación de las quejas o sugerencias ante la 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 dispuesto en el artículo 51 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.

#### *Artículo 12. Acumulación de quejas y sugerencias.*

1. La Oficina para la Defensa del Contribuyente podrá decidir la acumulación de procedimientos de quejas o sugerencias para su tramitación conjunta, en los siguientes casos:

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.

b) Cuando se traten de quejas o sugerencias formuladas por una misma persona referidas a cuestiones de similar naturaleza, que no consistan en una mera reiteración.

2. La decisión a la que se refiere el apartado anterior será acordada y comunicada a la persona interesada en el escrito de respuesta a la queja o sugerencia.

#### *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 las remitirán a la Oficina para la Defensa del Contribuyente 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 regirán 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 14. Normas comunes de tramitación de las quejas y sugerencias.*

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 estas, 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.

Cuando se dé traslado de una queja o sugerencia al órgano afectado o sea solicitado informe en relación con la misma, se facilitarán únicamente los datos personales necesarios para el cumplimiento de los fines para los que vayan a ser tratados conforme al artículo 5 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

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.

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.

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.

#### *Artículo 15. De la tramitación de las quejas.*

1. Excepcionalmente y en función de la complejidad de la queja, a solicitud del órgano afectado, la Oficina podrá ampliar de forma motivada el plazo previsto para emitir el informe referido en el artículo anterior, que no podrá exceder de veinte días hábiles. El acuerdo de ampliación deberá ser notificado a las personas interesadas.

En caso de incumplimiento del deber de informar por los órganos competentes de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía afectados por las quejas o por los órganos administrativos afectados por las quejas admitidas a trámite, se dará cuenta al Consejo de Gobierno a través de la memoria anual a que se refiere el artículo 4.1.h), sin perjuicio de las responsabilidades que en su caso correspondan.

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.

Este plazo se puede ampliar de forma motivada en función de la complejidad de la queja, en veinte días hábiles adicionales. El acuerdo de ampliación deberá ser notificado a las personas interesadas.

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.

#### *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, sin perjuicio de que la Oficina para la Defensa del Contribuyente 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, sin que dicho desistimiento impida, en su caso, lo dispuesto en el artículo 4.1.f).

#### *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, a excepción de las sugerencias presentadas de forma anónima a que se refiere el artículo 7.3.

Excepcionalmente este plazo se puede ampliar de forma motivada en función de la complejidad de la sugerencia, en veinte días hábiles adicionales. El acuerdo de ampliación deberá ser notificado a las personas interesadas.

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.

3. En caso de incumplimiento de la obligación de informar por los órganos competentes de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía afectados por las sugerencias o por parte de los órganos administrativos afectados por las sugerencias admitidas a trámite, se dará cuenta al Consejo de Gobierno a través de la memoria anual a que se refiere el artículo 4.1.h), sin perjuicio de las responsabilidades que en su caso correspondan.

4. Cuando la naturaleza de la sugerencia lo requiera, la Oficina podrá formular las propuestas de mejora o informes a que se refiere 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 o de no tramitación y archivo de las actuaciones, en los términos establecidos en el artículo 9.

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

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

Los Acuerdos y las respuestas 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, en los términos establecidos en el artículo 9.

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

3. La Oficina para la Defensa del Contribuyente deberá notificar los acuerdos de inadmisión y no tramitación a los que se refieren los apartados anteriores a las personas interesadas, a excepción de las sugerencias presentadas de forma anónima, y al órgano responsable del servicio administrativo tributario o no tributario afectado por la queja o sugerencia 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.

Asimismo, la Oficina para la Defensa del Contribuyente comunicará a la Dirección de la Agencia Tributaria de Andalucía el acuerdo o respuesta que ponga fin a los procedimientos abiertos en virtud de quejas o sugerencias relacionados con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

#### Artículo 19. *Deber de colaboración.*

1. Durante la tramitación de las quejas y sugerencias, las autoridades y las personas empleadas públicas de los órganos administrativos dependientes de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y aquellos otros órganos administrativos afectados por las quejas y sugerencias estarán obligados a colaborar con la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

A estos efectos, no se podrá negar a la Oficina para la Defensa del Contribuyente el acceso a ningún expediente, documentación o dato contenido en un fichero de datos personales, que estén relacionados con la actividad o servicio objeto de investigación, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 95.1.k) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre.

2. Del incumplimiento de la obligación de colaboración por parte de los órganos competentes de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía o de cualquier otro órgano administrativo se dará cuenta al Consejo de Gobierno a través de la memoria anual a que se refiere el artículo 4.1.h), sin perjuicio de las responsabilidades que en su caso correspondan.

#### Artículo 20. *Publicidad activa y participación ciudadana.*

1. Los órganos que tengan la consideración de Administración tributaria conforme al artículo 2 y la

Consejería competente en materia de Hacienda, en cumplimiento de la obligación de publicidad activa definida en el artículo 2.b) de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, o norma que la sustituya, publicarán información de relevancia sobre la Oficina para la Defensa del Contribuyente y sobre los medios de presentación presencial y electrónico de la hoja de queja y sugerencia de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

2. La Consejería competente en materia de Hacienda realizará campañas informativas dirigidas a la ciudadanía, a petición de la Oficina para la Defensa del Contribuyente con el fin de dar a conocer su existencia y para que pueda conocer sus obligaciones y sus derechos en esta materia, así como la forma de poder ejercerlos.

3. Asimismo, el contribuyente podrá manifestar su opinión acerca de los servicios prestados por la Oficina para la Defensa del Contribuyente a través de la encuesta de satisfacción publicada en la sección de encuestas del Portal de la Junta de Andalucía y en la sección de la Consejería competente en materia de Hacienda del Portal de la Junta de Andalucía.

## CAPITULO VI

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

#### *Artículo 21. 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, de 22 de octubre, adscrito a la Consejería competente en materia de Hacienda.

#### *Artículo 22. 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 23. 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.

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 Vicepresidencia de la Comisión.

5. Para que la reunión quede válidamente constituida será necesaria la asistencia presencial o a distancia, de todas las personas integrantes o, en su caso, de quienes las 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 24. 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 22.

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.

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 el artículo siguiente, 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.

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.

El suministro de los datos deberá respetar la normativa de protección de datos personales, particularmente en el caso del tratamiento de categorías especiales de datos.

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 de la Comisión.

d) Elaborar un informe anual de los trabajos realizados por la Comisión durante el ejercicio que deberá remitir a la Oficina para la 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 25. *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, 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.

Disposición adicional primera. *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.

Disposición adicional segunda. *Carácter reservado de los datos y deber de confidencialidad.*

1. Todos los datos, informes o antecedentes de cualquier naturaleza, obtenidos por la Oficina para la Defensa del Contribuyente y por la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora formuladas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente en el desempeño de sus funciones tienen carácter reservado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, y solo podrán ser utilizados a efectos de la estricta aplicación del procedimiento de tramitación y contestación de las quejas y sugerencias o de las consultas que le formulen los órganos superiores jerárquicos, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros.

2. Los responsables y encargados del tratamiento de datos de la Oficina para la Defensa del Contribuyente y de la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora formuladas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente así como todas las personas que intervengan en cualquier fase de este estarán sujetas al deber de confidencialidad conforme a lo establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Disposición adicional tercera. *Modelo normalizado de hoja del Libro de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.*

1. Mediante Orden de la Consejería competente en materia de Hacienda se aprobará en el plazo un año desde la entrada en vigor de este Decreto el correspondiente modelo normalizado de hoja del Libro de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

2. Se autoriza a la persona titular de la Dirección General con competencias en materia de tributos para modificar las prescripciones técnicas del Libro de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

Disposición transitoria única. *Aplicación del procedimiento y utilización del modelo.*

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

2. El modelo normalizado de hoja del Libro de quejas y sugerencias de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía aprobado por la Orden de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, de 30 de diciembre de 2019, se seguirá utilizando en tanto se apruebe un nuevo modelo normalizado conforme a la disposición adicional tercera.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas las normas de igual o inferior rango en cuanto contradigan o se opongan a lo dispuesto en el presente Decreto y, expresamente, 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.

Disposición final primera. *Desarrollo y ejecución.*

1. Se autoriza a la Consejería competente en materia de Hacienda para dictar las disposiciones y a realizar cuantas actuaciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución del presente Decreto.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

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

Sevilla, a 9 de noviembre de 2022