

**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**

BOJA 15 Marzo 2013

LA LEY 3542/2013

El artículo 181 del Estatuto de Autonomía para Andalucía (LA LEY 2349/2007), al regular la organización de la Administración de la Comunidad Autónoma en materia tributaria, dispone la creación de la Agencia Tributaria de Andalucía, a la que se encomendará la gestión, liquidación, recaudación e inspección de todos los tributos propios, así como, por delegación del Estado, de los tributos estatales totalmente cedidos a la Junta de Andalucía.

El artículo 8 de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre (LA LEY 13259/2007), por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales, crea la Oficina para la Defensa del Contribuyente, adscrita a la Consejería con competencias en materia de Hacienda, con la misión de velar por la efectividad de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

En este sentido, el referido artículo 8 de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre (LA LEY 13259/2007), dispone que la estructura y régimen de funcionamiento de la Oficina para la Defensa del Contribuyente se regulará mediante Decreto del Consejo de Gobierno, por lo que resulta imprescindible la aprobación de la presente disposición a fin de que la Oficina entre en funcionamiento.

El presente Decreto integra la Oficina para la Defensa del Contribuyente en la Dirección General con competencia en materia de Tributos, de conformidad con el artículo 11.2.f) del Decreto 156/2012, de 12 de junio (LA LEY 10482/2012), por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, que le atribuye la competencia de velar por la efectividad de los derechos de la ciudadanía en

sus relaciones con la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, a través de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

Asimismo, este Decreto establece el régimen jurídico de las quejas y sugerencias con un procedimiento de tramitación específico y un Libro de quejas y sugerencias propio de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía. Esta regulación específica del ámbito tributario encuentra apoyo legal en la disposición adicional quinta de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LA LEY 3279/1992), que prevé que los procedimientos administrativos en materia tributaria se rijan en primer lugar por su normativa específica.

Igualmente, con este Decreto se pretende dotar de seguridad jurídica a la tramitación de las quejas y sugerencias dirigidas a la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, regulando su ámbito de aplicación, procedimiento y otras cuestiones como la legitimación para interponer las quejas y los supuestos de inadmisión.

El Decreto está estructurado en cinco capítulos, diecisiete artículos, una disposición adicional, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y cuatro disposiciones finales.

El Capítulo I, «Disposición general», tiene un único artículo, cuya finalidad es determinar el objeto que regula el presente Decreto, conforme a lo establecido en el artículo 8 de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre (LA LEY 13259/2007).

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

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

El Capítulo IV, «Del libro de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía», establece el Libro de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

Finalmente, el Capítulo V, «Del procedimiento», regula la presentación de las quejas y sugerencias, su tramitación, el desistimiento de las personas interesadas, su derecho a obtener información en cualquier momento del procedimiento y el carácter reservado de los datos de cualquier naturaleza

que pueda obtener la Oficina.

En su virtud, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 21.3 (LA LEY 10665/2006) y 27.9 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre (LA LEY 10665/2006), del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, a propuesta de la Consejera de Hacienda y Administración Pública, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Andalucía y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 26 de febrero de 2013,

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, conforme a lo establecido en el artículo 8 de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre (LA LEY 13259/2007), por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales, y el régimen jurídico de las quejas y sugerencias relacionadas, directa o indirectamente, con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

CAPÍTULO II

De la Oficina para la Defensa del Contribuyente

Artículo 2 Objeto e integración de la Oficina

- 1.** La Oficina para la Defensa del Contribuyente tiene como objeto velar por la efectividad de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.
- 2.** Estará integrada en la Dirección General con competencias en materia de Tributos de la Consejería competente en materia de Hacienda, en los términos previstos en la disposición adicional única.
- 3.** A los efectos del presente Decreto, tendrán la consideración de Administración tributaria de la Junta de Andalucía:
 - a)** Los órganos, propios o con competencias 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 (LA LEY 13259/2007).

4. 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 Funciones

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

a) Recibir y tramitar las quejas y sugerencias a que se refiere el artículo 4.

b) Recabar 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) Elaborar y notificar a la ciudadanía las respuestas a las quejas y sugerencias.

d) Remitir informe 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 (LA LEY 1914/2003). Asimismo podrá proponer específicamente el inicio del procedimiento de revocación al órgano competente de la Agencia Tributaria de Andalucía.

e) Elaborar propuestas de mejora o informes 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. Estas propuestas serán remitidas a los órganos afectados de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, a fin de que se adopten las medidas correctoras oportunas.

f) 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.

g) 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, 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 con competencias en materia de Hacienda, y posterior difusión en la página web de la referida Consejería.

2. La Oficina para la Defensa del Contribuyente velará para dar a las quejas y sugerencias la respuesta más adecuada a cada caso, bajo los criterios de legalidad, eficacia, eficiencia, agilidad 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 (LA LEY 1914/2003) y el artículo 16.2 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, 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. De todas las advertencias, recomendaciones y sugerencias hechas por el Defensor del Pueblo o Defensor del Pueblo Andalúz a la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, una vez contestadas por los órganos competentes, se dará traslado a la Oficina para la Defensa del Contribuyente, para su conocimiento.

CAPÍTULO III

De las quejas y sugerencias

Artículo 4 *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 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, 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 un recurso, denuncia o consulta tributaria deberán ser

remitidas al órgano competente para su tramitación y resolución, con notificación a las personas solicitantes.

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 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 5 Legitimación

1. Tendrán derecho a presentar quejas y sugerencias a que se refiere el artículo 4 del presente Decreto, todas las personas físicas o jurídicas, y las entidades del artículo 35.4 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre (LA LEY 1914/2003).

2. Las quejas relacionadas, directa o indirectamente, con un procedimiento administrativo de naturaleza tributaria, sólo 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, la persona representante y la validez de la representación. La representación deberá acreditarse en los términos establecidos en los artículos 45 (LA LEY 1914/2003) al 47 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre (LA LEY 1914/2003).

3. Cuando la presentación de la queja se realice por medios electrónicos, la forma de identificación se hará atendiendo a lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LA LEY 6870/2007), y en el artículo 13 del Decreto 183/2003, de 24 de junio (LA LEY 7569/2003), por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos

administrativos por medios electrónicos (Internet), debiendo acreditarse el carácter de persona interesada en el procedimiento tributario y, en su caso, la condición de representante y validez de la representación.

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

Artículo 6 Supuestos de inadmisión

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

a) Cuando su objeto no sea susceptible de queja o sugerencia de acuerdo con el artículo 4.

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 (LA LEY 1914/2003), 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 tributaria u otros procedimientos 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 5.2.

c) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación de la queja y la persona interesada, puesta de manifiesto tal circunstancia, no subsane la omisión.

d) 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.

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 del 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 3.1.e) en atención a las especiales circunstancias que se pongan de manifiesto en el expediente.

CAPÍTULO IV

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

Artículo 7 Libro de quejas y sugerencias

1. Se establece el Libro de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, en el que las personas interesadas podrán formular las quejas y sugerencias a que se refiere el artículo 4.

2. El Libro de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía existirá en soporte físico papel y electrónico. Se estructurará en hojas o formularios numerados mediante un sistema de autenticación que podrá consistir en código de barras, y, en el caso de Libro electrónico, podrá ser descargado para su cumplimentación y presentación en cualquier registro administrativo, o para su grabación y presentación, a través de Internet, en el Registro Telemático Tributario dependiente de la Consejería con competencias en materia de Hacienda.

3. En los Registros de los órganos que tengan la consideración de

Administración tributaria de la Junta de Andalucía conforme al artículo 2.3, existirá un ejemplar de hojas o formularios del Libro de quejas y sugerencias de la referida Administración tributaria.

CAPÍTULO V

Del procedimiento

Artículo 8 *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 Registros de 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 7 del presente Decreto.

b) A través del Registro Telemático Tributario, conforme a lo dispuesto en el artículo 24 y siguientes de la Ley 11/2007, de 22 de junio (LA LEY 6870/2007), y sus disposiciones de desarrollo, la disposición adicional tercera del Decreto 183/2003, de 24 de junio (LA LEY 7569/2003), y el artículo 83 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre (LA LEY 10875/2007), de la Administración de la Junta de Andalucía.

c) En las formas y lugares previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LA LEY 3279/1992), y el artículo 82.2 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre (LA LEY 10875/2007).

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

En los puntos de acceso electrónico y sedes electrónicas de la Consejería con competencias en materia de Hacienda se dispondrá de la relación de órganos que componen la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

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

- a)** Nombre y apellidos, razón social o denominación completa, y número de identificación fiscal de la persona interesada y, en su caso, del representante.
- b)** Formulación concreta de la queja.
- c)** Domicilio, cuenta de correo electrónico o fax a efectos de notificaciones.
- d)** Firma que, en su caso, podrá ser electrónica.

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

Artículo 9 Remisión de las quejas y sugerencias a la Oficina

1. Los Registros generales y auxiliares 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 8.1 a) y c), deberán remitirlas al Registro General de la Consejería competente en materia de Hacienda, para su registro y traslado a la Oficina para la Defensa del Contribuyente, junto con la documentación que se acompañe.

2. La fecha de entrada en el Registro General de la Consejería competente en materia de Hacienda será la que se tenga en cuenta como inicio del plazo para dar respuesta a las quejas y sugerencias.

3. Las quejas y sugerencias presentadas a través del Registro Telemático Tributario se adecuarán a lo dispuesto en la Orden de 10 de junio de 2005 (LA LEY 7081/2005), 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, o norma que la sustituya.

El Registro Telemático Tributario 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 70.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (LA LEY 3279/1992), y de su tramitación mediante el procedimiento regulado en el presente Capítulo.

4. La Oficina para la Defensa del Contribuyente acusará recibo de todas las quejas y sugerencias, comunicando a las personas interesadas su admisión o

inadmisión para su tramitación, en el caso que proceda, mediante el procedimiento previsto en el presente Decreto.

Artículo 10 Normas comunes de tramitación de las quejas y sugerencias

1. Recibidas las quejas y sugerencias en la Oficina para la Defensa del Contribuyente se dará traslado a los órganos de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía afectados por éstas, para que, en el plazo de quince 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.

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 dará respuesta previa petición de informe al órgano responsable de la aplicación de la política informática en la Consejería con competencias en materia de Hacienda.

Artículo 11 De la tramitación de las quejas

1. En función de la complejidad de la queja, la Oficina podrá ampliar de forma motivada el plazo previsto para emitir el informe referido en el artículo anterior, aunque no podrá exceder de un mes.

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, se dará cuenta al Consejo de Gobierno a través de la memoria anual a que se refiere el artículo 3.1.g), 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 afectado por la queja en el plazo máximo de dos meses, contados a partir del día siguiente al de entrada de la queja en el Registro General de la Consejería competente en materia de Hacienda o en el Registro Telemático Tributario.

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.

3. Cuando por la importancia y gravedad de los asuntos planteados en las quejas se apreciaran indicios de infracción penal o administrativa, la Oficina para la Defensa del Contribuyente, analizadas las circunstancias y previo informe del órgano administrativo afectado por la misma, actuará de conformidad con lo establecido en el artículo 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal (LA LEY 1/1882), o remitirá las actuaciones al órgano competente para iniciar el procedimiento que se derive de la infracción administrativa.

El citado informe será emitido por el superior jerárquico del órgano afectado cuando los hechos sean presuntamente imputables a su titular.

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

4. 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 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, 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 del expediente, la Oficina podrá elaborar propuesta de mejora o informe a que se refiere el artículo 3.1.e), en atención a las circunstancias puestas de manifiesto en el expediente.

Artículo 12 *Desistimiento*

1. Se podrá desistir de las quejas en cualquier momento dando lugar a la finalización del procedimiento y archivo del expediente, sin perjuicio de que la Oficina para la Defensa del Contribuyente acuerde su prosecución, 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 expediente, sin que dicho desistimiento impida, en su caso, lo dispuesto en el artículo 11.3.

Artículo 13 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 dos meses, contados a partir del día siguiente al de entrada de la sugerencia en el Registro General de la Consejería competente en materia de Hacienda o en el Registro Telemático Tributario.

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.

2. 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, se dará cuenta al Consejo de Gobierno a través de la memoria anual a que se refiere el artículo 3.1.g), sin perjuicio de las responsabilidades que en su caso correspondan.

3. Cuando la naturaleza de la sugerencia lo requiera, la Oficina podrá formular las propuestas de mejora o informes a que se refiere el artículo 3.1.e).

Artículo 14 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 del expediente, en los términos establecidos en el artículo 6.
- b)** Contestación por la Oficina para la Defensa del Contribuyente, en virtud de lo dispuesto en el artículo 11.2.
- c)** Acuerdo de no tramitación y archivo del expediente, conforme a lo establecido en el artículo 11.4.
- d)** Desistimiento expreso de la persona interesada, conforme a lo dispuesto en el artículo 12.

e) Acuerdo de remisión del expediente, de conformidad con lo establecido en el artículo 11.3.

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 del expediente, en los términos establecidos en el artículo 6.

b) Contestación por la Oficina para la Defensa del Contribuyente, en virtud de lo dispuesto en el artículo 13.1.

3. Salvo en los supuestos previstos en los apartados 1 a) y 2 a) anteriores, la Oficina para la Defensa del Contribuyente comunicará a la Dirección de la Agencia Tributaria de Andalucía el acuerdo o contestación, que ponga fin a los procedimientos abiertos en virtud de quejas o sugerencias que se hubieran presentado ante cualquier órgano de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

Artículo 15 Información del 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, información del estado en que se encuentra la tramitación 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, así como firma de la persona interesada, o la acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier otro medio.

La información se facilitará preferentemente por el mismo medio utilizado por la persona interesada e indicará la fase en que se encuentra la tramitación del expediente, el último trámite realizado y la fecha en que se cumplimentó.

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 expediente.

Artículo 16 Deber de colaboración

1. Durante la tramitación de las quejas y sugerencias, las autoridades y las

empleadas y empleados públicos de los órganos administrativos dependientes de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía estarán obligados a colaborar con la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

2. La presentación de una queja o sugerencia relacionada, directa o indirectamente, con el funcionamiento de los órganos que componen la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, conllevará la autorización a la Oficina para la Defensa del Contribuyente para acceder a las bases de datos y expedientes de los procedimientos tributarios a que se refiera la correspondiente queja o sugerencia, contenidos en los ficheros de datos de carácter personal, cuya responsabilidad corresponde a los órganos de la citada Administración tributaria. A estos efectos, no podrá negársele el acceso a ningún expediente, documentación o dato contenido en un fichero de datos de carácter personal que esté relacionado con la actividad o servicio objeto de comprobación e investigación. Todo ello de conformidad con el artículo 6.2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (LA LEY 4633/1999), de protección de datos de carácter personal.

3. Del incumplimiento de la obligación de colaboración por parte de los órganos competentes de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía se dará cuenta al Consejo de Gobierno a través de la memoria anual a que se refiere el artículo 3.1.g), sin perjuicio de las responsabilidades que en su caso correspondan.

Artículo 17 *Carácter reservado*

Todos los datos, informes o antecedentes de cualquier naturaleza, obtenidos 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 (LA LEY 1914/2003), y sólo 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.

Disposición adicional única *Organización de la Oficina*

1. 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.

2. 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 funcionamiento de la Oficina.

Disposición transitoria única *Aplicación del procedimiento*

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

Disposición derogatoria única *Cláusula derogatoria*

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

DISPOSICIONES FINALES

Disposición final primera *Entrada en funcionamiento*

La Oficina para la Defensa del Contribuyente entrará en funcionamiento el mismo día de la entrada en vigor del presente Decreto.

Disposición final segunda *Desarrollo y ejecución*

Se autoriza a la Consejera de Hacienda y Administración Pública a dictar las disposiciones y a realizar cuantas actuaciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución del presente Decreto.

Disposición final tercera *Características técnicas del Libro de quejas y sugerencias*

Mediante Orden de la Consejería con competencias en materia de Hacienda se determinarán las prescripciones técnicas del Libro de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y se aprobará el correspondiente modelo normalizado.

Disposición final cuarta *Entrada en vigor*

El presente Decreto entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.