



Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda y Financiación Europea

Dirección General de Tributos, Financiación,

Relaciones Financieras con las CCLL y Juego

Oficina para la Defensa del Contribuyente

**PROYECTO DE DECRETO de 2022, por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente de la Administración tributaria 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 expediente.*

Artículo 9. *Supuestos de inadmisión.*

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. *Carácter reservado.*

Artículo 21. *Información y publicidad activa.*

Artículo 22. *Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora formuladas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente.*

Disposición transitoria única. *Aplicación del procedimiento.*

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Disposición final primera. *Desarrollo y ejecución.*

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*



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

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

En cumplimiento de dicha previsión se aprobó el Decreto 31/2013, de 26 de febrero, por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente y el Régimen Jurídico de las quejas y sugerencias que se formulen en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

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

De igual modo, al amparo de la habilitación prevista en 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.

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

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

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

Por ello, aunque el Decreto 31/2013, de 26 de febrero, ha sido una norma fundamental en esta materia, y aun reconociendo sus muchos méritos como regulación pionera, a día de hoy no puede satisfacer completamente los objetivos marcados sobre la simplificación administrativa y el impulso de la Administración

electrónica, lo cual hace necesario una nueva regulación de la materia a fin de armonizarla con el nuevo marco legal.

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

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

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

Por otra parte, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

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

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

Con la aprobación de este Decreto se pretende, además de reforzar las garantías de los contribuyentes, dotar de mayor seguridad jurídica a la tramitación de las quejas y sugerencias dirigidas a la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, posibilitar la utilización de las nuevas tecnologías, modernizar y agilizar los procedimientos de la Oficina para la Defensa del Contribuyente para adaptar sus normas y medios de actuación a los avances sociales, y aún más, convertirse en impulsora del cambio y la innovación.

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

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

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

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

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

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

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

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

Por último, el presente proyecto normativo se adecúa a los principios de buena regulación a los que hace referencia el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de

las Administraciones Públicas, así como el 7.2 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre.

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 del Consejero de Hacienda y Financiación Europea, del 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 de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, así como el régimen jurídico de las quejas y sugerencias relacionadas, directa o indirectamente, con el funcionamiento de la citada Administración tributaria.

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 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 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 prestados por 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 a las quejas y sugerencias.

e) Enviar 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. 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 propuestas 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.

Las propuestas o informes serán remitidas a los órganos afectados de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía o a aquellos órganos que se vean afectados por las quejas o sugerencias, a fin de que se adopten las medidas correctoras oportunas.

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 con competencias 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, simplicidad, claridad y proximidad a las personas interesadas, cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas, transparencia y objetividad. En el ejercicio de sus funciones, tendrá las siguientes facultades:

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

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

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

3. De todas las advertencias, quejas, recomendaciones y sugerencias hechas por el Defensor del Pueblo Andaluz, la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, una vez contestadas por los órganos

competentes, dará traslado a la Oficina para la Defensa del Contribuyente, para su conocimiento así como de aquellas advertencias, quejas, recomendaciones y sugerencias de cualquier otro órgano administrativo relativas al funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía en sus relaciones con los contribuyentes.

### 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 solicitantes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

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

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

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 tuvieren por conveniente por los retrasos, desatenciones u otras deficiencias en el desarrollo de las funciones de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, así como a formular las sugerencias que se consideren de interés para mejorar la calidad de los mismos, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 34.1.p) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre.

#### 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, 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 expediente.*

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

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

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.

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.*

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 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 al órgano competente.

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

d) 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.

e) Cuando se reiteren quejas o sugerencias anteriormente presentadas por la misma persona interesada que ya hubiesen sido resueltas, aunque se refieran a actos distintos, si entre la queja 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 4.1.f) 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 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.

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

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

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 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 con competencias en materia de Hacienda del Portal de la Junta de Andalucía se dispondrá la relación de órganos que componen la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y 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 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, 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) Aceptación expresa de la cláusula de protección de datos de carácter personal.

f) 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.

*Artículo 12. Acumulación de quejas y sugerencias.*

1. La Oficina para la Defensa del Contribuyente podrá decidir la acumulación de expedientes 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 Junta de Andalucía para su registro y traslado a la Oficina para la Defensa del Contribuyente, junto con la documentación que se acompañe de acuerdo con lo establecido en el artículo 16.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

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

3. La fecha de entrada en el Registro Electrónico Único de la 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 Junta de Andalucía se registrarán por lo establecido en el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre.

5. El Registro Electrónico Único 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 éstas, para que, en el plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente al de la recepción del requerimiento, remitan informe a la Oficina proponiendo respuesta a la queja o sugerencia formulada.

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

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

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

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

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

#### *Artículo 15. 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 veinte días hábiles.

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 sugerencias o por parte de los órganos administrativos afectados por las quejas o 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.

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 Junta de Andalucía.

Este plazo se puede ampliar en función de la complejidad de la queja, en veinte días hábiles adicionales.

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

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

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

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

#### *Artículo 16. 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 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 expediente, 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 Junta de Andalucía.

Este plazo se puede ampliar en función de la complejidad de la sugerencia, en veinte días hábiles adicionales.

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

3. En el caso de que el contribuyente, una vez recibida la respuesta, solicite aclaración o ampliación

de la información facilitada, se debe actuar conforme a los apartados anteriores.

4. 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.

5. 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.

6. 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 y archivo del expediente, en los términos establecidos en el artículo 9.
- b) Contestación por la Oficina para la Defensa del Contribuyente, en virtud de lo dispuesto en el artículo 15.2.
- c) Acuerdo de no tramitación y archivo del expediente, conforme a lo establecido en el artículo 15.3.
- d) Desistimiento expreso de la persona interesada, conforme a lo dispuesto en el artículo 16.

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

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

- a) Acuerdo de inadmisión y archivo del expediente, en los términos establecidos en el artículo 9.
- b) Contestación por la Oficina para la Defensa del Contribuyente, en virtud de lo dispuesto en el artículo 17.1.

3. 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 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.

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 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos

personales y garantía de los derechos digitales.

3. 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. 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, 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.

*Artículo 21. Información y publicidad activa.*

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 esencial 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 que pueda conocer sus obligaciones y sus derechos en esta materia, así como la forma de poder ejercerlos.

*Artículo 22. Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora formuladas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente.*

1. Se crea la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora formuladas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente que tendrá por objeto la realización de los análisis necesarios de las cuestiones que la Oficina para la Defensa del Contribuyente considere que pueden ser objeto de las propuestas de mejora a que se refiere el artículo 4.1.f) y que afecten conjuntamente a la competencia de los órganos directivos a que se refiere el apartado siguiente.

2. La Comisión estará integrada por la persona titular de la Secretaría General de Hacienda que ostentará su presidencia, por la persona titular de la Dirección de la Oficina para la Defensa del Contribuyente, por la persona titular de la Dirección de la Agencia Tributaria de Andalucía, por la persona titular de la Dirección General competente en materia de tesorería y por la persona titular de la Dirección General competente en materia de desarrollo de los sistemas de información de la Agencia Digital de Andalucía.

3. Las funciones de la Comisión consistirán en:

- a) Analizar e informar los proyectos de propuestas de mejora elaborados por la Oficina para la Defensa del Contribuyente.
- b) Decidir sobre la presentación formal de las citadas propuestas y sobre el órgano directivo destinatario de las mismas.
- c) Solicitar información mensual al órgano destinatario de las propuestas para analizar los proyectos de propuestas consensuadas.

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

5. La Comisión se reunirá a solicitud de la Dirección de la Oficina para la Defensa del Contribuyente, en los diez primeros días hábiles de cada trimestre del año natural para analizar los proyectos de propuestas de

mejora elaborados por la Oficina, y decidir acerca de la presentación y del órgano directivo destinatario de las mismas.

Asimismo, el órgano destinatario de las propuestas de mejora deberá informar acerca de la evolución de las tareas encomendadas por la Comisión en las sesiones anteriormente celebradas.

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

6. Las sesiones de la Comisión se convocarán con una antelación mínima de setenta y dos horas a la fecha de su celebración.

Para que la reunión quede válidamente constituida será necesaria la asistencia presencial o a distancia, de las personas titulares que ostenten los cargos de la Presidencia y Secretaría o, en su caso, de quienes les suplan y la de la mitad, al menos, de sus miembros.

7. La Comisión contará con una Secretaría, desempeñada por la persona titular del Servicio de Seguimiento y Evaluación de los Servicios Tributarios, que desarrollará las siguientes funciones:

a) Asistir, con voz y sin voto, a todas las reuniones de la Comisión, realizando respecto a las mismas las funciones de la persona titular de la Secretaría.

b) Realizar los estudios, informes o trabajos que le encomiende la Comisión o su presidente.

c) Impulsar y apoyar los trabajos del Comisión.

d) Elaborar un informe anual de los trabajos realizados por la Comisión durante en el ejercicio que deberá remitir a la Oficina de Defensa del Contribuyente a efectos de incorporarlo en la memoria anual a que hace referencia el artículo 4.1.h).

e) Actuar de órgano permanente de relación entre los distintos departamentos, que informarán a la Secretaría de las reuniones celebradas y de los acuerdos adoptados en su seno.

8. Este órgano tendrá la naturaleza prevista en el 31 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, y el funcionamiento de la Comisión, en lo no previsto en este Decreto, se ajustará a lo establecido en el Capítulo I del Título II de dicha Ley y en la Subsección 1.ª, de la Sección 3ª del Capítulo II del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

*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. 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.

2. Mediante Orden de la Consejería con competencias en materia de Hacienda se aprobará el correspondiente modelo normalizado de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de

Andalucía.

3. 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 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, 31 de mayo de 2022