

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y FINANCIACIÓN EUROPEA

Resolución de 14 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente, adscrita a la Consejería competente en materia de Hacienda, se creó mediante la Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales y entró en funcionamiento el 15 de junio de 2013, tras aprobarse el Decreto 31/2013, de 26 de febrero, por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente y el Régimen Jurídico de las quejas y sugerencias que se formulen en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

Dentro de esta cultura de la mejora continua en la prestación de los servicios por parte del sector público se hace necesario y conveniente la publicación de la carta de servicios de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

Esta Carta tiene como objetivo informar a la ciudadanía de los servicios que ofrece la Oficina para la Defensa del Contribuyente, crear compromisos ante los ciudadanos, fomentar su participación y establecer canales de comunicación que permitan conocer y atender mejor sus necesidades.

El Decreto 116/2020, de 8 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea dispone en el artículo 9.1.g) que corresponde a la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego, 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.

La presente Carta de Servicios ha obtenido el informe previo y favorable de la Secretaría General para la Administración Pública.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios de la Oficina para la Defensa del Contribuyente y de acuerdo con el procedimiento establecido en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos,

R E S U E L V O

Primero. Aprobar la Carta de Servicios de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente resolución y de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Tercero. La presente Carta de Servicios tendrá efectos desde el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 14 de diciembre de 2021.- El Director General, Manuel Vázquez Martín.

00252485

CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE**ÍNDICE**

1. Aspectos generales.
2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.
3. Normativa reguladora de los servicios que se prestan.
4. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias.
5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.
6. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.
7. Sugerencias, quejas y reclamaciones.
8. Acceso a los servicios.
9. Anexo: Tabla de compromisos e indicadores.

1. Aspectos Generales.**1.1. Datos identificativos de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.**

La Oficina para la Defensa del Contribuyente está adscrita a la Dirección General competente en materia de Tributos, actualmente la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego de la Consejería competente en materia de Hacienda de la Junta de Andalucía.

1.2. Misión y valores de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente tiene 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 el ámbito de sus competencias.

Tendrán la consideración de Administración tributaria de la Junta de Andalucía:

a) Los Servicios Centrales, las Gerencias Provinciales, la Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera de la Agencia Tributaria de Andalucía y las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad.

b) 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.

c) Las otras Consejerías y las Agencias de la Administración de la Junta de Andalucía a las que se haya delegado competencias de aplicación de los tributos.

Todo ello lo realiza bajo determinados valores, entre los que destacan:

1. Objetividad y transparencia al servicio del interés general.
2. Igualdad y respeto a las personas.
3. Agilidad en los procedimientos administrativos e impulso de la telematización.
4. Servicio efectivo a la ciudadanía.

A través de estos valores la Oficina para la Defensa del Contribuyente aspira a ser un instrumento imparcial y eficaz de resolución de conflictos tributarios.

1.3. Identificación del órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego es el órgano responsable de la elaboración, gestión, seguimiento, divulgación y propuesta de actualización de la presente Carta de Servicios.

2. Servicios Prestados, Compromisos e Indicadores.

Los compromisos adquiridos por la Oficina para la Defensa del Contribuyente para cada uno de los servicios a los que se refiere esta Carta se muestran en la siguiente tabla:

Respuesta de quejas y sugerencias.

Respuesta a las quejas y sugerencias de los contribuyentes sobre los servicios tributarios recibidos incluyendo información sobre si han dado lugar al envío de una propuesta de mejora a la Agencia Tributaria de Andalucía o a otro órgano afectado y notificación a la persona reclamante.

Compromisos	1	Responder a las quejas y sugerencias en menos de 2 meses.
	2	Ofrecer la notificación electrónica de las resoluciones de respuesta a quejas y sugerencias.
	3	Incluir la consideración de mejora en los escritos de respuesta.

Orientación sobre las quejas y sugerencias no admitidas.

Orientación sobre el órgano competente en el caso de las quejas y sugerencias no admitidas a trámite por tratarse de servicios administrativos distintos a los prestados por la Administración tributaria de Andalucía.

Compromiso	4	Responder las inadmisiones en un plazo inferior a 15 días.
------------	---	--

Información sobre el estado del expediente de queja o sugerencia.

Información sobre el estado de tramitación de su expediente de queja o sugerencia a la que puede acceder a través del Portal de la Junta de Andalucía.

Compromiso	5	Ofrecer la información en un plazo inferior a 72 horas.
------------	---	---

Evaluación de la satisfacción de los contribuyentes.

Evaluar el grado de satisfacción de las personas contribuyentes sobre los servicios y compromisos mediante las encuestas a las que puede acceder a través del Portal de la Junta de Andalucía.

Compromiso	6	Alcanzar un valor medio de 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.
------------	---	--

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirán en el Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios, pudiéndose consultar en la página web:

<https://juntadeandalucia.es/organismos/haciendayfinanciacioneuropea/areas/tributos-juego/tributos.html>

3. Normativa reguladora de los servicios que se prestan.

La normativa específica que regula los servicios de la Oficina para la Defensa del Contribuyente así como los derechos y obligaciones de los contribuyentes es la siguiente:

1. Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (BOE núm. 302, de 18 de diciembre de 2003).

2. Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales (BOJA núm. 255, de 31 de diciembre de 2007; BOE núm. 45, de 21 de febrero de 2008).

3. 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 núm. 52, de 15 de marzo de 2013).

4. 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 (BOJA núm. 8, de 14 enero de 2020).

Se puede consultar una relación más completa de dicha normativa en el Portal de la Junta de Andalucía, en la sección de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea: <https://juntadeandalucia.es/organismos/haciendayfinanciacioneuropea/areas/tributos-juego/tributos/paginas/normativaodc.html>

4. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias.

Los derechos y obligaciones de las personas interesadas en los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios en su relación con la Oficina para la Defensa del Contribuyente son, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía y en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como en el resto de la normativa vigente aplicable, los siguientes:

Derechos:

1. Presentar cuantas quejas y sugerencias tuvieren por conveniente relacionadas con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

En particular, podrán presentarse quejas sobre las decisiones o prácticas que hayan dificultado el ejercicio de sus derechos en los procedimientos tributarios, las deficiencias en la accesibilidad de los servicios tributarios o de las instalaciones, la calidad de la información o el trato dado al público; y en particular, las sugerencias podrán presentarse sobre la mejora de la calidad de los servicios, el ahorro del gasto público, la simplificación de trámites administrativos o la realización de propuestas de modificaciones normativas.

2. Ser informadas en cualquier momento sobre el estado de tramitación de la queja o sugerencia.

3. Obtener una respuesta expresa y motivada de la Oficina para la Defensa del Contribuyente sobre el asunto objeto de la queja o de la sugerencia, en un lenguaje sencillo y comprensible para todas las personas.

4. Ser atendidas con respeto y en igualdad de condiciones, sin discriminación por razón de sexo, lengua, raza, nacionalidad o cualquier otra circunstancia personal o social.

5. Formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento de esta Oficina para la Defensa del Contribuyente y con el incumplimiento de los compromisos establecidos en la presente Carta de Servicios.

6. Derecho a la protección de datos de carácter personal conforme a la normativa vigente.

Obligaciones:

1. El contribuyente o su representante deberán rellenar en el formulario de queja o sugerencia sus datos identificativos y, en su caso, los datos del procedimiento concreto a que se refieran.

2. Cuando la queja o sugerencia presentada tenga relación directa o indirecta con un procedimiento tributario, la persona reclamante deberá tener el carácter de persona interesada en el procedimiento, debiendo acreditar esta condición.

3. Cuando se actúe mediante representación, la persona representante deberá acreditar el carácter de persona interesada de su representado, así como su condición de representante y la validez de la representación.

4. El contribuyente deberá contestar en plazo los requerimientos de subsanación de defectos de las quejas o sugerencias que realice la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

5. En caso de desistimiento de la queja el contribuyente deberá comunicarlo por escrito a la Oficina para la Defensa del Contribuyente para que quede constancia en el expediente.

5. Niveles de Participación Ciudadana y Difusión de la Carta de Servicios.

5.1. Información

La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en:

- El Portal de la Junta de Andalucía, en la sección de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea:

<https://juntadeandalucia.es/organismos/haciendayfinanciacioneuropea/areas/tributos-juego/tributos/paginas/of-defensa.html>

- El Portal Institucional de la Junta de Andalucía:

<https://juntadeandalucia.es/servicios/cartas-servicio.html>

5.2. Comunicación

La Carta de Servicios será enviada a la Agencia Tributaria de Andalucía, a todas las Consejerías y agencias con competencias en materia de gestión de tasas así como al resto de los órganos de la Administración tributaria de Andalucía. Además, se procederá a su publicación en BOJA y a la distribución del folleto o cartelería correspondiente.

5.3. Participación

Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios se han previsto las siguientes formas de participación:

- Mediante la expresión de su opinión en las encuestas de satisfacción disponibles en el Portal de la Junta de Andalucía a través del siguiente enlace:

<https://encuestas.juntadeandalucia.es/index.php/764582>.

- Mediante la presentación de una reclamación o sugerencia sobre los servicios prestados o el incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía disponible en las oficinas y en formato electrónico en el siguiente enlace:

<https://www.juntadeandalucia.es/lsr/lsr/inicio.jsp>

- Mediante escrito dirigido a la Oficina para la Defensa del Contribuyente. Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego. Consejería de Hacienda y Financiación Europea de la Junta de Andalucía, a través de la presentación electrónica general de la Junta de Andalucía, en el siguiente enlace:

<https://juntadeandalucia.es/servicios/ayuda/presentacion-electronica.html>

- Mediante escrito dirigido a la Oficina para la Defensa del Contribuyente. Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego. Consejería de Hacienda y Financiación Europea de la Junta de Andalucía. C/ Juan Antonio de Vizarrón, s/n. Edificio Torretriana, 41092, Sevilla-España.

Este escrito podrá presentarse en las oficinas de asistencia en materia de registro de la Administración de la Junta de Andalucía o en cualquiera de los lugares establecidos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- Por correo electrónico a la siguiente dirección:

oficinadefensacontribuyente.chyfe@juntadeandalucia.es

- Mediante el asesoramiento del Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT) en el teléfono 955 544 350.

6. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

Para asegurar los niveles de calidad comprometidos, la Oficina para la Defensa del Contribuyente contará con los siguientes instrumentos:

- El Registro Electrónico Único de la Junta de Andalucía en el siguiente enlace:

<https://juntadeandalucia.es/servicios/tramites/presentacion-documentos/peg.html>

- Sistema Unificado de Recursos (SUR) a través del cual se tramitan de forma automatizada los expedientes.

- Mantenimiento de una sección permanente de información y atención ciudadana para la Oficina para la Defensa del Contribuyente en el Portal de la Junta de Andalucía en la sección de la Consejería competente en materia de Hacienda, en el que se publicarán todas las actuaciones, documentos, estadísticas, indicadores de calidad, datos e informaciones de esta Oficina en su relación con la ciudadanía.

7. Sugerencias, quejas y reclamaciones.

La ciudadanía podrá formular quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Oficina para la Defensa del Contribuyente y sobre el incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todas las oficinas de asistencia en materia de registro de la Junta de Andalucía. Podrá también encontrarlo en formato electrónico en el siguiente enlace:

<https://www.juntadeandalucia.es/lsr/lsr/inicio.jsp>

Para presentar una queja o sugerencia sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Oficina para la Defensa del Contribuyente por medios electrónicos el contribuyente deberá disponer de un certificado digital y cumplimentar el formulario que podrá presentar directamente a través de este canal. En caso de no disponer de certificado digital deberá imprimir el formulario en papel y presentarlo, debidamente firmado, en cualquier oficina de asistencia en materia de registro de la Administración de la Junta de Andalucía o en cualquiera de los lugares establecidos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (oficinas de asistencia en materia de registro u oficinas de Correos), dirigido a la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente se compromete a ofrecer una respuesta sobre su funcionamiento en el plazo de 15 días desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación.

Esta Carta de Servicios está sujeta a las actuaciones de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, que adicionalmente lleva el control de las sugerencias, quejas o reclamaciones en relación con la misma y con la prestación de los servicios a los que se refiere y que sean presentadas a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía antes mencionado.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

8. Acceso a los Servicios.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente no presta atención presencial. No obstante, para acceder a los servicios incluidos en esta Carta de Servicios se ofrecen los siguientes medios:

8.1. Formulario de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de Andalucía:

- En formato papel en los órganos tributarios previstos en el punto 1.2 que deberán proporcionarle una hoja del libro de quejas y sugerencias relacionadas directa o indirectamente con el funcionamiento de la Administración tributaria de Andalucía.

- En formato electrónico de la hoja del libro de quejas y sugerencias relacionadas directa o indirectamente con el funcionamiento de la Administración tributaria de Andalucía disponible en el Portal de la Junta de Andalucía, en la sección de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea en el siguiente enlace:

<https://juntadeandalucia.es/organismos/haciendayfinanciacioneuropea/areas/tributos-juego/tributos/paginas/presentacionquejaysugerencia.html>

8.2. Mediante cualquier escrito dirigido a la Oficina para la Defensa del Contribuyente. Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego. Consejería de Hacienda y Financiación Europea de la Junta de Andalucía a través del procedimiento de presentación electrónica general de documentos del Portal de Atención a la Ciudadanía de la Junta de Andalucía o en cualquiera de los lugares establecidos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Se puede obtener Información sobre cómo presentar una queja o sugerencia a través del Centro de Información y Atención Telefónica (CIYAT) en el teléfono 955 544 350 en horario de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas o en el correo electrónico ciyat@juntadeandalucia.es.

8.3. Correo electrónico:

oficinadefensacontribuyente.chyfe@juntadeandalucia.es

8.4. Acceso al Portal de la Junta de Andalucía, en la sección de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea:

<https://juntadeandalucia.es/organismos/haciendayfinanciacioneuropea/areas/tributos-juego/tributos.html>

8.5. Para consultar el estado de tramitación del expediente de queja o sugerencia puede acceder a:

- La Carpeta ciudadana en el siguiente enlace:

<https://www.juntadeandalucia.es/servicios/carpeta-ciudadana.html>

- Por correo electrónico dirigido a la Oficina para la Defensa del Contribuyente:

oficinadefensacontribuyente.chyfe@juntadeandalucia.es

9. Anexo: Tabla de compromisos e indicadores.

SERVICIOS DIRIGIDOS A LOS CONTRIBUYENTES					
SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	FÓRMULA DEL CÁLCULO	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD
Respuesta de quejas y sugerencias	1. Responder las quejas y sugerencias de forma electrónica en menos de 2 meses.	Tiempo de respuesta a quejas y sugerencias.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas en menos de 2 meses.	100%	semestral
	2. Ofrecer la notificación electrónica de las resoluciones de respuesta a quejas y sugerencias.	Notificación electrónica de respuesta a quejas y sugerencias.	Porcentaje de respuesta a quejas y sugerencias notificadas electrónicamente.	100%	semestral
	3. Incluir la consideración de propuesta de mejora en la notificación de las resoluciones.	Inclusión de la consideración de mejora en los escritos de respuesta.	Porcentaje de respuestas que incluyen indicaciones sobre consideraciones de mejora.	100%	semestral
Orientación sobre las quejas y sugerencias no admitidas	4. Responder las inadmisiones en un plazo inferior a 15 días.	Agilización de la tramitación de las quejas y sugerencias no admitidas a trámite.	Porcentaje de inadmisiones resueltas en menos de 15 días.	100%	semestral

SERVICIOS DIRIGIDOS A LOS CONTRIBUYENTES					
SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	FÓRMULA DEL CÁLCULO	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD
Información sobre el estado del expediente de queja o sugerencia	5. Ofrecer la información en un plazo inferior a 72 horas.	Duración del tiempo de espera para la información solicitada.	Porcentaje de respuestas a las consultas sobre el estado de tramitación de la queja o sugerencia en menos de 72 horas.	100%	semestral
Evaluación de la satisfacción de los contribuyentes	6. Alcanzar un valor medio de 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.	Valor medio de las encuestas de satisfacción.	Media aritmética de las calificaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción.	100%	semestral