

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

**12327** *Resolución de 22 de julio de 2010, de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, por la que se desarrolla el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente y se determina su sede electrónica.*

El Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, establece en su disposición final primera, apartado segundo, que las normas de desarrollo de la regulación del procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas y sugerencias a las que el mismo se refiere, serán aprobadas por resolución del Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, siendo de aplicación supletoria a estos efectos, en las cuestiones no expresamente previstas por el Consejo, las previsiones contenidas en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado así como en su normativa de aplicación y desarrollo.

Asimismo, teniendo en cuenta lo establecido en la disposición final primera de dicho Real Decreto, corresponde al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos aprobar las normas de establecimiento y funcionamiento de la Unidad Operativa del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Por su parte, el apartado tercero de la citada disposición final primera establece que, con sujeción a lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y sus normas de desarrollo, mediante resolución del Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos se determinarán los sistemas de firma electrónica admitidos para la presentación de quejas y sugerencias, la sede electrónica y, en su caso, subsedes del órgano u organismo, y los mecanismos técnicos de coordinación que aseguren la tramitación eficaz por la Unidad Operativa de las quejas y sugerencias presentadas por medios electrónicos. En este sentido, al concurrir en el Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos la condición de Presidente de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, mediante la presente Resolución puede ampliar los contenidos de la sede electrónica del citado organismo a cuantos extremos se refieran al Consejo para la Defensa del Contribuyente. Actualmente, su anterior Resolución de 28 de diciembre de 2009, por la que se crea la sede electrónica y se regulan los registros electrónicos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, ya prevé la admisión en el Registro Electrónico de la Agencia Tributaria de las solicitudes, escritos y comunicaciones de la competencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

En virtud de lo cual, dispongo:

#### I. Normas generales

Primera. *Términos utilizados.*—A los efectos de la presente Resolución se utilizarán los siguientes términos:

a) «Servicios centrales»: Los que con este carácter dependen de la Agencia Estatal de Administración Tributaria o de cualquiera de los órganos de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos.

b) «Servicios territoriales»: Las Delegaciones Especiales, Delegaciones, Administraciones y Administraciones de Aduanas de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Las dependencias territoriales, Gerencias y Subgerencias, de la Dirección General del Catastro. Los Tribunales Económico-Administrativos Regionales, sus Salas Desconcentradas y sus Secretarías Delegadas, así como los Tribunales Económico Administrativos Locales.

c) «Oficina»: Cualquier centro de trabajo físicamente diferenciado, tanto perteneciente a los Servicios centrales como a los territoriales, abierto al público, aunque comprenda servicios de diferente naturaleza.

d) «Consejo»: El regulado en el artículo 34.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y en el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

e) «Unidad Operativa»: La adscrita al Consejo, regulada en el artículo 6 del mencionado Real Decreto. Integran la Unidad Operativa las Unidades de tramitación Central y Regionales, así como las Unidades receptoras locales.

f) «Unidad central»: La existente con tal carácter en la Unidad Operativa, perteneciente orgánica y funcionalmente a la misma, con competencias para la recepción y, en su caso, impulso de la resolución de las quejas y sugerencias.

g) «Unidades regionales»: Las dependientes orgánica y funcionalmente de la Unidad Operativa, con competencias de recepción y tramitación de quejas y sugerencias en un ámbito territorial determinado.

h) «Unidades locales»: Las pertenecientes a todas las Oficinas, con dependencia funcional exclusiva de la Unidad central a través de las Unidades regionales, con competencias para la recepción de las quejas y sugerencias y su registro en la aplicación informática del Consejo.

i) «Unidades receptoras»: Las Unidades central, regionales o locales encargadas de la recepción de las quejas y sugerencias.

j) «Unidades de tramitación»: Las Unidades central y regionales encargadas del estudio, investigación, informe e impulso de la resolución de las quejas y sugerencias.

k) «Servicio responsable»: El Servicio central o territorial contra el que se formulen las quejas o el competente para la resolución de las mismas cuando éstas fueran objeto de regulación especial.

l) «Hojas de quejas y sugerencias»: Las mencionadas en el artículo 8.3 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, que deberán existir en las distintas oficinas.

m) «Quejas»: Las quejas mencionadas en el artículo 7.1 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre.

n) «Sugerencias»: Las iniciativas o sugerencias mencionadas en el artículo 7.2 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre.

Segunda. *Confidencialidad.*—Todos los datos, informes o antecedentes de cualquier naturaleza, obtenidos por el Consejo para la Defensa del Contribuyente y su Unidad Operativa en el desempeño de sus funciones, tienen carácter reservado y sólo podrán ser utilizados en los términos establecidos en el artículo 95 de la ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

En aplicación de las obligaciones de sigilo y secreto que recaen sobre los empleados públicos, los dependientes de la Unidad Operativa se abstendrán de cualquier comunicación, manifestación o comentario relativo a las quejas o sugerencias recibidas, con las únicas excepciones que deriven de la estricta aplicación del procedimiento previsto en la presente Resolución o de las consultas que les formulen los superiores jerárquicos funcionales de la propia Unidad Operativa.

## II. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y sugerencias

Tercera. *Legitimación, forma y lugares de presentación.*—Se regularán por lo dispuesto en el artículo 8 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Cuarta. *Constancia formal de la presentación.*

1. Todas las quejas y sugerencias presentadas, sea cual fuere la forma y lugar de presentación, serán inscritas mediante su inclusión en la aplicación informática del Consejo por la correspondiente Unidad receptora, con independencia de los servicios a los que la queja o sugerencia se refiera.

2. Las Unidades receptoras deberán acusar recibo de todas las quejas y sugerencias, imprimiendo y entregando al interesado la hoja de datos de la queja o sugerencia, o mediante su envío por correo cuando se hubieren presentado por procedimiento distinto a la personación en la correspondiente Oficina.

3. Las quejas presentadas en reiteración de otras anteriores o relacionadas directamente con las mismas, serán también objeto de recepción y registro o inscripción en la aplicación informática del Consejo, sin perjuicio de la decisión que sobre ellas adopte la Unidad Operativa.

4. Se registrará por lo dispuesto en el artículo 30.3 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, la presentación de quejas y sugerencias en los registros electrónicos, siendo también de aplicación, en su caso, el artículo 29 de dicho Real Decreto que regula los supuestos de rechazo de solicitudes, registros y comunicaciones en los registros electrónicos.

#### Quinta. *Registro de las quejas y sugerencias.*

1. De acuerdo con lo dispuesto en la Resolución de 28 de diciembre de 2009, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se crea la sede electrónica y se regulan los registros electrónicos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, el Registro Electrónico de la misma admitirá, a través de las aplicaciones informáticas habilitadas, las solicitudes, escritos y comunicaciones de la competencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente conforme a lo previsto en el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre.

2. Sin perjuicio de los datos identificativos del asiento exigidos conforme al apartado duodécimo de la Resolución de 28 de diciembre antes citada, el Consejo para la Defensa del Contribuyente dispone de una aplicación informática en la que se inscribirán todas las quejas y sugerencias. Las Unidades receptoras serán responsables del registro o inscripción en dicha aplicación de las quejas y sugerencias que se presenten en las mismas.

3. El número de presentación asignado en el momento de la inscripción de las quejas o sugerencias en la aplicación informática del Consejo, que deberá ser mencionado en toda la documentación relativa a la tramitación de las quejas y sugerencias, identificará a la Unidad receptora y el año de presentación, así como el orden secuencial de registro en la misma.

4. El Registro de quejas y sugerencias será, para cada Unidad receptora, el integrado por las quejas y sugerencias inscritas por cada una de ellas en la aplicación informática del Consejo.

#### Sexta. *Actuación de las Unidades receptoras.*

1. En los casos de presentación mediante personación de los interesados, las Unidades receptoras auxiliarán a éstos en la cumplimentación de su queja o sugerencia y realizarán un sucinto examen de la documentación presentada. De observar alguna anomalía en la presentación, lo manifestarán verbalmente al interesado, por si deseara en el mismo acto subsanar cualquier omisión.

2. Cuando los interesados acompañen a sus quejas o sugerencias documentación complementaria, la misma se incluirá en la aplicación informática del Consejo realizando las actuaciones pertinentes, a la vista de la regulación contenida en la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y sus normas de desarrollo, para convertir el soporte papel en electrónico.

3. Las Unidades receptoras no podrán rechazar la presentación e inscripción de las quejas y sugerencias en ningún caso, aunque harán constar en nota adjunta las manifestaciones que hubieran realizado a los interesados.

4. Salvo en el caso de omisiones sustanciales en la presentación, las Unidades receptoras se abstendrán de realizar cualquier indicación o valoración que pudiera influir en la intención de los interesados o pudiera comprometer el sentido de la resolución del asunto.

5. Recibidas y registradas o inscritas en la aplicación informática del Consejo las quejas y sugerencias, así como la documentación complementaria aportada, las Unidades receptoras procederán en el plazo establecido a:

- a) Acusar recibo de las mismas.
- b) Formular consulta a la respectiva Unidad regional cuando los términos de la queja no permitiesen determinar con claridad la Unidad de tramitación competente o existiesen dudas sobre la naturaleza del asunto.
- c) Remitir a la Unidad de tramitación, a través de la aplicación informática, la queja o sugerencia y, en su caso, la documentación complementaria.

*Séptima. Supuestos y procedimiento de inadmisión.*

1. Se inadmitirán las quejas y sugerencias en los siguientes supuestos:

a) Cuando su objeto no sea susceptible de queja o sugerencia de acuerdo con el artículo 7 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

En particular se inadmitirán en los siguientes supuestos:

Quando se pretenda tramitar por la vía regulada en el citado Real Decreto recursos, reclamaciones o acciones distintas a la quejas o sugerencias contempladas en él, así como las denuncias a que se refiere el artículo 114 de la Ley 58/2003, General Tributaria, sin perjuicio del traslado de los escritos a los servicios competentes.

Quando se articulen como quejas las peticiones de información en general, así como las peticiones de información sobre los procedimientos de devolución tributaria u otros sujetos a plazos específicos, formuladas antes de la finalización de los expresados plazos.

Ello se entenderá, sin perjuicio de la posibilidad de plantear ante el Consejo las quejas o sugerencias que se puedan deducir del funcionamiento de la Administración Tributaria en esos procedimientos.

b) Cuando sean formuladas por quienes no tengan atribuida la legitimación a la que se refiere el artículo 8 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre.

c) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en los que no quede constancia de la materia objeto de la queja o no se concreten las sugerencias realizadas, o bien, cuando puesta de manifiesto tal circunstancia, no haya sido subsanada por el interesado.

d) Cuando se reiteren por el obligado tributario quejas o sugerencias anteriormente presentadas por él mismo que ya hubiesen sido resueltas, aunque se refieran a actos distintos, si entre la queja anterior y la nueva existe identidad sustancial de objeto.

Se consideran, en todo caso, como resueltas las contestadas por los órganos del Consejo en los supuestos de disconformidad.

2. El acuerdo de inadmisión a trámite de las quejas o sugerencias por alguna de las causas indicadas se pondrá de manifiesto al interesado en escrito motivado.

En caso de que los defectos observados sean subsanables, se concederá al interesado el plazo de diez días, contados desde el siguiente al de la notificación del requerimiento, para que los subsane.

En caso de contestación al requerimiento y persistencia de las causas de inadmisión, se declarará ésta definitivamente, debiéndose comunicar dicha circunstancia al interesado.

En caso de falta de contestación en plazo, se procederá al archivo del expediente.

3. La competencia para determinar la inadmisión o no de las quejas y sugerencias corresponde a la Unidad Operativa a través de sus Unidades de tramitación. La comisión Permanente del consejo será informada sobre los acuerdos de inadmisión adoptados y sus causas, pudiendo, en su caso, revisar dichos acuerdos.

4. Si una vez admitida a trámite la queja o sugerencia, y en cualquier fase del procedimiento, la Comisión Permanente o, en su caso, el Pleno estimase la concurrencia de una causa de inadmisibilidad, lo pondrá de manifiesto a los interesados en la forma y con los efectos previstos en el apartado 2.

5. No obstante lo dispuesto en esta norma, de forma excepcional, cuando así lo considere procedente, la Comisión Permanente, en aquellos supuestos en los que se haya acordado la inadmisión de la queja presentada, podrá elaborar la propuesta o informe a que se refiere el artículo 3.1.e) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, en atención a las circunstancias puestas de manifiesto en el supuesto de que se trate.

#### Octava. *Tramitación de las quejas.*

1. La tramitación de las quejas seguirá un tratamiento uniforme que garantice su rápida contestación y su conocimiento por el órgano responsable del servicio administrativo afectado.

2. Recibidas e inscritas las quejas en la aplicación informática del Consejo, las Unidades receptoras procederán a su remisión electrónica a la Unidad de tramitación competente en el plazo máximo de dos días.

3. La tramitación inicial de las quejas corresponderá a la Unidad de tramitación que se determine en las normas de funcionamiento de la Unidad Operativa contenidas en la presente Resolución.

4. En aplicación de lo dispuesto en el artículo 10.5 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, cuando las quejas pusieran de manifiesto hechos que se consideren de especial importancia o gravedad o cuando se apreciaran conductas que pudieran ser constitutivas de infracción penal o administrativa, la Unidad de tramitación lo pondrá inmediatamente en conocimiento de la jefatura de la Unidad Operativa, quien, previo informe urgente de la unidad administrativa afectada, propondrá al Presidente del Consejo su remisión al Centro directivo o Departamento funcional responsable de los servicios, que adoptará las decisiones que correspondan conforme a la legislación vigente. Dicha remisión será comunicada al interesado, finalizando con ello el procedimiento de tramitación de la queja ante el Consejo.

5. En el plazo de diez días a contar desde el registro o inscripción de la queja en la aplicación informática del Consejo y con anterioridad al envío de la misma al servicio responsable, las Unidades de tramitación recabarán la información precisa para un adecuado conocimiento del problema y, en su caso, impulsarán la actividad de dichos servicios a efectos de la adopción de los acuerdos o decisiones relativos a la materia objeto de la queja.

Las Unidades de tramitación procederán a la remisión electrónica de las quejas a los servicios responsables para su contestación a los interesados.

6. Los Servicios responsables deberán dar respuesta directa y por escrito a los interesados en el plazo de quince días a contar desde el día siguiente a la remisión electrónica de la queja por la Unidad de tramitación, que es simultánea a la recepción electrónica de la misma por el servicio responsable accediendo a la opción «gestión servicio responsable» de la aplicación informática del Consejo existente en la Intranet de la Agencia Tributaria. El servicio responsable deberá comunicar a la Unidad de tramitación la solución adoptada, mediante la inclusión en la aplicación informática del Consejo de la contestación remitida al interesado.

Transcurrido el plazo a que se refiere el párrafo anterior sin que los servicios responsables hubieran formulado contestación, la Unidad Operativa requerirá del servicio administrativo afectado la remisión de la respuesta que considere procedente al interesado, en el plazo de quince días a contar desde el día siguiente a la recepción del requerimiento.

7. Si, en el plazo de un mes contado desde el día siguiente al de la notificación de la contestación, el interesado se opone a la respuesta recibida, manifestando su disconformidad expresa con la misma, en escrito dirigido a la Unidad de tramitación competente, o si el propio Consejo no se mostrase de acuerdo con la respuesta dada por el servicio responsable, se procederá a la tramitación de la queja ante los órganos del Consejo. El Consejo emitirá en estos casos las contestaciones que procedan en relación con los expedientes de queja, comunicándolas a los interesados y dando traslado de ellas al órgano responsable del servicio administrativo afectado por la queja.

8. Transcurrido el plazo sin que los Servicios responsables hubieran formulado contestación, o transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior sin que los interesados hayan mostrado su disconformidad con la respuesta del servicio responsable, las Unidades de tramitación emitirán su informe en relación con estos expedientes y los remitirán a los órganos competentes del Consejo.

9. El plazo máximo de duración del procedimiento será de seis meses. Este plazo se contará desde la fecha en que la queja haya tenido entrada en el registro del Consejo a través de su inscripción o registro en la aplicación informática del mismo.

La falta de contestación en dicho plazo no implicará la aceptación de la exposición de hechos ni de los argumentos jurídicos que el obligado tributario hubiere incorporado en su escrito de queja, sin perjuicio de que éste pueda poner de manifiesto la demora ante el Consejo.

10. El Consejo podrá abstenerse de tramitar una queja en la forma y con los efectos previstos en el apartado 7 del artículo 10 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

11. El Consejo, de acuerdo con la norma que regule su funcionamiento, adoptará las decisiones que procedan en relación con todos los expedientes de queja, formulando las propuestas que estime oportunas al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos.

#### Novena. *Tramitación de las Sugerencias.*

1. Recibidas e inscritas las sugerencias en la aplicación informática del Consejo, las Unidades receptoras procederán a su remisión electrónica a la Unidad de tramitación competente en el plazo máximo de dos días.

2. La tramitación de las sugerencias garantizará su conocimiento por parte del órgano responsable del servicio a que éstas afecten.

3. Presentada y admitida la sugerencia, la Unidad Operativa, a través de la correspondiente Unidad de tramitación, dará traslado de ella por vía electrónica al órgano responsable del servicio administrativo afectado, el cual dará respuesta directamente y por escrito al interesado, y comunicará a la Unidad Operativa la solución adoptada.

4. Cuando las sugerencias pongan de manifiesto el desacuerdo con las normas tributarias, se remitirán, para su contestación, a los órganos de la Administración Tributaria a quienes corresponda, según la materia y el rango de la norma, la iniciativa para la elaboración de disposiciones en el orden tributario, su propuesta o interpretación.

5. Cuando la naturaleza de la sugerencia lo requiera, la comisión permanente del Consejo podrá formular las propuestas o informes a que se refiere el artículo 3.1 e) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, o decidir su elevación al pleno.

6. La contestación de las sugerencias no dará lugar, en ningún caso, a la prosecución posterior de un procedimiento ante el Consejo por la disconformidad de quien realizó la sugerencia respecto a su contestación.

#### Décima. *Acumulación de expedientes.*

1. Las Unidades de tramitación podrán acordar la acumulación de expedientes, para su tramitación conjunta, en los siguientes casos:

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

2. Cuando se tuviere conocimiento de la presentación de quejas en ámbitos de distintas Unidades regionales y aquéllas fueran susceptibles de acumulación, la Unidad central podrá recabar para sí la competencia del asunto a los efectos de acordar aquélla.

Undécima. *Otras cuestiones de procedimiento.*—El desistimiento, la tramitación de las propuestas, el régimen especial de tramitación, la terminación de los procedimientos y la información a los ciudadanos se regirán por lo dispuesto, respectivamente, en los artículos 11, 13, 14, 15 y 16 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Duodécima. *Trámites posteriores a la finalización de las actuaciones.*—Finalizadas las actuaciones del Consejo, los expedientes serán remitidos para su archivo a la Unidad Central, que los custodiará a disposición de la Presidencia del Consejo.

### III. Funcionamiento de la Unidad Operativa

#### Decimotercera. *Actuación de la Unidad Operativa*

1. La actuación de la Unidad Operativa se ajustará a las reglas contempladas en el artículo 10.6 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

2. La Unidad Operativa actuará bajo la superior dirección funcional del Presidente del Consejo y ejercerá las funciones contempladas en el artículo 6.3 del Real Decreto citado en el párrafo anterior

3. Cuando no pudieran ser subsanadas por medios ordinarios, la Unidad Operativa pondrá en conocimiento del Presidente del Consejo las incidencias que comporten resistencia, negativa u obstrucción al normal ejercicio de sus funciones, a los efectos de la propuesta de las medidas de remoción de obstáculos atinentes al caso.

#### Decimocuarta. *Unidades de tramitación competentes.*

1. La tramitación inicial de las quejas corresponderá a la Unidad regional en cuyo ámbito territorial se encuentren los correspondientes Servicios responsables.

2. Corresponderá al Presidente del Consejo determinar, dentro del marco de las Unidades aprobadas en las relaciones de puestos de trabajo, los ámbitos territoriales de actuación de las Unidades de tramitación operativas en cada momento, así como adaptar, cuando fuere preciso, las competencias de la Unidad central en su carácter de Unidad de tramitación.

3. Inicialmente, será competente directamente para la tramitación la Unidad central en los siguientes casos:

a) Cuando se trate de quejas referidas a asuntos de la competencia de los servicios centrales.

b) Cuando se aluda a decisiones o asuntos que sean de la responsabilidad exclusiva y directa de los Delegados especiales y Delegados de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, de los Gerentes Territoriales del Catastro o de los Presidentes de los Tribunales Económico-Administrativos Regionales y Salas Desconcentradas.

c) Cuando se trate de quejas y sugerencias presentadas por entidades o instituciones representativas de intereses colectivos, ya sean de carácter institucional, político, laboral, empresarial o similar.

d) Cuando se trate de quejas que afecten conjuntamente a Servicios del ámbito de más de una Unidad regional.

e) Cuando proceda la acumulación en expedientes gestionados por la Unidad central.

f) Cuando se trate de sugerencias que excedan del ámbito de competencias de los servicios territoriales.

4. Cuando en un mismo expediente concurren quejas y sugerencias, se tramitarán en expediente único con arreglo a las normas de competencia propias de cada una de ellas, comenzando por la tramitación de la queja.

Decimoquinta. *Dirección de los Servicios.*

1. Dentro de los criterios generales de actuación que acuerde el Consejo o establezca su Presidente, el Director del Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en su calidad de Coordinador de la Unidad Operativa, ejercerá la dirección inmediata de la misma, pudiendo dictar, con la aprobación del Presidente, instrucciones generales de funcionamiento y organización.

2. El Subdirector-Jefe de la Unidad Operativa ejercerá la jefatura de todas las Unidades, central, regionales y locales de la Unidad Operativa. La Unidad central será la vía ordinaria de remisión de los expedientes de la Unidad Operativa a los restantes órganos del Consejo.

3. Los Jefes de las Unidades regionales tendrán a su cargo la coordinación funcional y asistencia de las Unidades locales de su respectivo ámbito.

Decimosexta. *Actuación de las Inspecciones de los Servicios.*—Con carácter excepcional, la Presidencia del Consejo podrá solicitar de la Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda o del Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en sus ámbitos respectivos, la emisión de informe cuando resulte insuficiente la información incorporada al expediente a través de los trámites previstos en la presente Resolución o cuando dicha información quede fuera del conocimiento del órgano gestor.

Decimoséptima. *Información y publicidad.*

1. Los ciudadanos serán debidamente informados sobre la existencia del sistema de formulación de quejas y sugerencias a que se refiere la presente Resolución. A estos efectos:

a) Existirán carteles visibles, de acuerdo con los formatos que se establezcan, en los vestíbulos o zonas de acceso de las oficinas, así como en los servicios de información y en las zonas de relación con los ciudadanos de mayor afluencia, y se establecerá la señalización precisa que permita la localización física inmediata de las Unidades receptoras.

b) Se insertará información normalizada, de forma claramente visible, en todos los manuales e instrucciones administrativos sobre cumplimentación de declaraciones, realización de trámites específicos, régimen administrativo aplicable a determinados contribuyentes y publicaciones informativas similares.

c) En todas las oficinas, tanto en los servicios de información como en las unidades de mayor afluencia de público, se dispondrá de un folleto informativo normalizado sobre el sistema de presentación y resolución de quejas y sugerencias.

d) El Consejo podrá solicitar la remisión de información específica con ocasión de determinados envíos masivos a los ciudadanos.

e) Se realizará el número mínimo de inserciones publicitarias cada año que se acuerde por esta Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos.

f) Se incluirá un apartado específico informativo sobre el Consejo para la Defensa del Contribuyente en los portales y sedes electrónicas de los servicios de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, que podrá ampliarse a servicios complementarios relativos al procedimiento de presentación de las quejas y sugerencias.

2. En la publicidad que se realice se informará a los ciudadanos de forma concreta y detallada sobre los sistemas de presentación de las quejas y sugerencias y sobre los derechos que le asisten en esta materia.



Decimoctava. *Medios de funcionamiento.*

1. Los Servicios centrales y territoriales pondrán a disposición de la Unidad Operativa los locales y medios materiales precisos para su funcionamiento.
2. Las Unidades receptoras deberán contar con espacios de atención al público, compartidos o no, que garanticen un trato aislado y personalizado correcto en términos de absoluta confidencialidad y reserva.

Decimonovena. *Habilitación del personal de las Unidades locales.*

1. La Unidad Operativa procederá, previos los oportunos cursos de formación, a la habilitación del personal de las distintas Unidades receptoras locales necesario para garantizar el servicio, a cuyo efecto los Jefes de los distintos servicios centrales y territoriales prestarán la colaboración que se les requiera, formulando las oportunas propuestas.
2. Las habilitaciones pueden ser revocadas o modificadas en cada momento por acuerdo motivado de la Unidad Operativa, de acuerdo con los Jefes de los servicios centrales o territoriales.
3. Salvo en los servicios que estrictamente lo requieran por su dimensión, la titularidad de la Unidad receptora local no supondrá la existencia de un puesto de trabajo diferenciado, habilitándose para su desempeño a funcionarios que ocupen puestos de las correspondientes oficinas que reúnan las condiciones necesarias para el desempeño de esta función.

Vigésima. *Condiciones de funcionamiento.*

1. La Unidad Operativa acordará con la dirección central de los distintos servicios las condiciones más idóneas para el funcionamiento efectivo de las distintas Unidades de ella dependientes, vigilando dicho proceso e informando al Presidente del Consejo sobre su desarrollo.
2. La Unidad Operativa procederá a la elaboración de los manuales de trabajo, normas internas de funcionamiento, impresos y demás material requerido para el funcionamiento de sus servicios, así como a la propuesta y subsiguiente organización de los procesos de formación que resulten necesarios para garantizar un trato correcto y homogéneo a los ciudadanos que se acojan a los procedimientos contemplados por la presente Resolución. Los proyectos que se elaboren en estas materias serán sometidos a la aprobación del Presidente del Consejo.

Vigésimoprimer. *Acceso electrónico de los ciudadanos.*—A los efectos indicados en la presente Resolución, el procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias es controlado por una aplicación gestora específica elaborada por el Departamento de Informática Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, de acuerdo con las especificaciones básicas establecidas al respecto por la Unidad Operativa.

De conformidad con lo dispuesto en el apartado 3 de la Disposición final primera del Real Decreto 1676/2009, con sujeción a lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y sus normas de desarrollo, se determina como sede electrónica del Consejo para la Defensa del Contribuyente la de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, regulada por la Resolución de 28 de diciembre de 2009, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Será de aplicación al acceso electrónico de los ciudadanos al Consejo para la Defensa del Contribuyente lo dispuesto por la citada Resolución, sin perjuicio de reconocer la facultad de los ciudadanos de formular sugerencias al Consejo en forma anónima.

El Departamento de Informática Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria establecerá, previo informe de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, los mecanismos técnicos de coordinación que aseguren la tramitación eficaz por la Unidad Operativa de las quejas y sugerencias presentadas por medios electrónicos, cuando aquellas afecten a los órganos de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos así como a cualquier otro de la Administración del Estado con competencias tributarias, distintos de los integrados en el Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

1. Queda derogada la Resolución de 14 de febrero de 1997, de la Secretaría de Estado de Hacienda, por la que se establece el procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas, reclamaciones y sugerencias, a que se refiere la disposición final única del Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente en la Secretaría de Estado de Hacienda.

2. Queda derogada la Instrucción de 14 de febrero de 1997, de la Secretaría de Estado de Hacienda, sobre el establecimiento y funcionamiento de la Unidad Operativa del Consejo para la Defensa del Contribuyente, creado por Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre.

Disposición final única. *Entrada en vigor.*—Esta Resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 22 de julio de 2010.—El Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, Carlos Ocaña Pérez de Tudela.