



CIRCULAR 11.02/09/P, DE 28 DE DICIEMBRE DE 2009, SOBRE LAS ACTUACIONES A REALIZAR EN LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS ENTRE LAS DEPENDENCIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO Y EL CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.

I

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (“Boletín Oficial del Estado” de 23 de junio), ha supuesto un avance muy importante en el modelo de relación de las Administraciones Públicas con los ciudadanos.

A partir del reconocimiento expreso de la revolución que ha supuesto en las sociedades modernas el desarrollo de las denominadas “tecnologías de la información y de las comunicaciones”, universalmente conocidas por el acrónimo TIC, cuyo impulso conforma la denominada “sociedad del conocimiento”, la citada Ley exige, en aras, no sólo del cumplimiento del principio constitucional de eficacia en el actuar de las Administraciones Públicas, reconocido en el artículo 103.1 de la Constitución Española, sino para hacer más transparentes las complejas relaciones entre el ciudadano y las Administraciones Públicas, que las mismas se desarrollen mediante el uso de las TIC.

Por otro lado, conviene recordar que un instrumento relevante para conocer y evaluar el grado de satisfacción de los administrados con el funcionamiento de los servicios públicos, así como con la calidad de los mismos, es tanto el número de quejas y sugerencias recibidas por las unidades administrativas encargadas de la recepción y gestión de las mismas, como la rapidez y calidad de las respuestas otorgadas a estas manifestaciones por las Administraciones Públicas.

II

Tal y como reconocen expresamente el artículo 34.2 de la norma básica del Ordenamiento Tributario, la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y el artículo 2 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente; éste, tiene como misión fundamental facilitar al ciudadano la presentación de quejas,



reclamaciones y sugerencias, ante lo que el contribuyente considera un defectuoso funcionamiento de los servicios públicos en materia tributaria; por ello resulta imprescindible implantar en las comunicaciones entre las diferentes Unidades Operativas del citado Consejo, artículo 6 del Real Decreto 1676/2009 y las dependencias de la Administración Tributaria donde se reciben y contestan las mismas, los procedimientos telemáticos más modernos para mejorar, facilitar y agilizar la tramitación de aquellas y dar respuesta a las exigencias de la mencionada Ley 11/2007, tal y como dispone la Disposición final primera del R. D. 1676/2009.

En otro orden de cosas, no podemos olvidar que ha sido la Administración Tributaria del Estado, la unidad administrativa más avanzada en la implementación de las TIC, tanto en sus relaciones externas con los contribuyentes y ciudadanos, como en lo que se refiere a la conexión entre las dependencias territoriales de las citadas unidades administrativas.

III

En este contexto, el Consejo para la Defensa del Contribuyente ha formulado determinadas propuestas destinadas a potenciar el uso de las TIC en la comunicación y resolución de las quejas y sugerencias que se produzcan en el ámbito de las competencias de la Dirección General del Catastro, tanto para los servicios dependientes de los Servicios Centrales como de las Gerencias y Subgerencias.

Entre las actuaciones a desarrollar por los órganos gestores de la Dirección General del Catastro, referidas a esta tramitación y que se desarrollarán en el futuro mediante comunicaciones telemáticas de conformidad con la Disposición final primera del Real Decreto 1676/2009, se pretende incorporar una nueva forma de coordinación entre la Dirección General del Catastro y sus dependencias territoriales con la Unidad Operativa del Consejo, así como generalizar el uso de los medios telemáticos a la hora de tramitar las quejas y sugerencias recibidas por las distintas dependencias de esta Dirección General, eliminando fórmulas más costosas de comunicación, tales como el fax y permitiendo, asimismo, una disposición “*on line*”, en tiempo real, del estado de tramitación de las mismas; lo cual redundará en una mayor agilidad y seguridad en su tratamiento.



Con la finalidad, en consecuencia, de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de facilitar la comunicación entre las distintas unidades de esta Dirección General del Catastro implicadas en la tramitación de quejas y sugerencias, cuyo destino final sea el Consejo para la Defensa del Contribuyente y de reducir los costes indirectos de tramitación de las quejas y sugerencias, esta Dirección General estima oportuno dictar las siguientes

INSTRUCCIONES:

PRIMERA. Las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten por los administrados tanto en las unidades receptoras ubicadas en los Servicios Centrales como en las dependencias territoriales de la Dirección General del Catastro para su transmisión al Consejo para la Defensa del Contribuyente, se remitirán, desde la fecha de entrada en vigor de esta Circular, a la Unidad Operativa correspondiente, exclusivamente, por vía telemática.

La citada remisión se realizará, dependiendo del ámbito territorial al que dependa el servicio responsable, a las siguientes direcciones de correo electrónico,: U.Operativa1@correo.aeat.es U.Operativa2@correo.aeat.es; U.Operativacentral@correo.aeat.es; desde el buzón que, al efecto se creará en las distintas dependencias de la Dirección General del Catastro denominado: *unidadreceptoraCDC(gerenciaterritorial)*@catastro.meh.es, *unidadreceptoraCDC(servicioscentrales)*@catastro.meh.es, para lo cual, deberá previamente escanearse la queja o sugerencia en formato PDF y será firmada electrónicamente por el funcionario responsable de la citada unidad.

SEGUNDA: Una vez que la Unidad Operativa haya designado el servicio responsable para contestar la queja o sugerencia, enviará al mismo, el oficio de solicitud de respuesta que, será recibido mediante vía telemática a través de un buzón habilitado al efecto:

quejas.sugerencias.(gerenciaterritorial-servicioscentrales)@catastro.meh.es; en cada una de las dependencias territoriales y servicios centrales de la Dirección General del Catastro.

TERCERA: El servicio responsable contestará la queja al ciudadano teniendo en consideración los principios de claridad expositiva y didáctica, atendiendo así el derecho del ciudadano a ser informado y asistido por la



Administración tributaria con el debido respeto, cortesía y trato amable que deben imperar en las relaciones con los contribuyentes.

La contestación se remitirá al ciudadano utilizando preferentemente medios electrónicos, para lo cual, en el momento de la presentación de la queja o sugerencia, se solicitará el consentimiento expreso al interesado, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 27.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, así como los datos básicos necesarios relativos a la dirección electrónica de respuesta, ya sea habilitada o de correo electrónico.

CUARTA. Una vez contestada la queja por el servicio responsable, se remitirá de oficio, por vía telemática, una copia de la contestación dada al contribuyente, a la Unidad Operativa correspondiente, mediante copia escaneada de la misma, en formato PDF y con la firma electrónica.

DISPOSICIÓN FINAL. Esta Circular entrará en vigor el día 1 de enero de 2010 y será de aplicación a todas las quejas, reclamaciones y sugerencias que se presenten en las dependencias y unidades administrativas de la Dirección General del Catastro.

Madrid, 28 de diciembre de 2009

EL DIRECTOR GENERAL,

Ángel Manuel Álvarez Capón

A TODAS LAS GERENCIAS, SUBGERENCIAS Y SERVICIOS
CENTRALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO.