

Num. 25326

**Comunicació d'Inici de Comprovació del Departament Tributari**

Després d'haver realitzat diversos intents de notificacions, i de conformitat amb el que estableix l'article 112.1 de la Llei general tributària (Llei 58/2003, de desembre; BOE 18 de desembre), us citem, en virtut d'aquest anunci, per notificar-vos l'inici de les actuacions de comprovació i investigació (art. 109 de la Llei general tributària) referent a l'Impost i exercici a baix indicats, mitjançant compareixença de l'obligat tributari o del seu representant a les oficines de la Inspecció de l'Agència Tributària de les Illes Balears – Serveis Centrals, situades al C/ Troncoso, 1 de Palma de Mallorca

La compareixença ha d'efectuar-se dins el termini de quinze dies naturals comptadors des del següent a la publicació d'aquest anunci, i s'adverteix a la persona interessada que, si no hi compareix en el termini esmentat, la notificació s'entendrà produïda a tots els efectes legals des del dia següent al del venciment del terme assenyalat per comparèixer (art. 112.2, Llei general tributària, Llei 58/2003, de 17 de desembre; BOE 18 de desembre de 2003).

Una vegada produïda la notificació, restarà interromput el terme legal de prescripció dels drets i accions de l'Administració respecte dels tributs i períodes en els quals es refereixen les actuacions (art. 68.1 a de la Llei general tributària). Igualment, l'ingrés de deutes pendents després del dia en el qual s'entengui produïda la notificació tindrà només el caràcter d'ingrés a compte de la liquidació que pugui practicar l'Administració, sense que això impedeixi la imposició de les sancions que hagués causat la manca d'ingrés dins els terminis reglamentaris.

Contribuent	Intents Notific.	Impost i Exercici	Actuari
Cuesta Unkhoff Blanca Maria 45485060-F	16/10/09;19/10/09	ITPAJD ANY 2005	Pedro Vidal Riera

**El Cap de Departament d'Aplicació, i Revisió Tributària.**  
Javier Guillot Marzo.

Palma, 13 de novembre de 2009  
— O —

## Sección I - Comunidad Autónoma Illes Balears

### 1.- Disposiciones generales

#### CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

Num. 25299

**Decreto 82/2009, de 13 de noviembre, por el cual se regula la gestión de las quejas y las sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears**

El Estatuto de autonomía de las Illes Balears, de acuerdo con la redacción de la Ley orgánica 1/2007, de 28 de febrero, atribuye a la Comunidad Autónoma la capacidad y la potestad de autoorganizarse en el artículo 30, y la habilita para crear, estructurar y organizar las instituciones de gobierno y administración. Actualmente se considera que esta potestad también hace referencia a la ciudadanía, es decir, pone a las personas usuarias y a las personas y entidades receptoras de los servicios públicos en el centro de los intereses y de los esfuerzos de las unidades, los órganos y las entidades.

En este sentido, el Estatuto de autonomía reconoce también, en el artículo 14.2, el derecho de los ciudadanos y las ciudadanas a disfrutar de servicios públicos de calidad y, en el artículo 15.1, el de participar de manera individual o colectiva en la vida política, económica, cultural o social. Por otro lado, el artículo 34.2 e de la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, dispone que la Administración ha de tomar en consideración la percepción y las opiniones que reciba de las personas usuarias sobre la prestación de los servicios.

Para avanzar en esta dirección y satisfacer las expectativas de la ciudadanía de las Illes Balears en relación con los servicios públicos que presta esta Administración, el Gobierno de las Illes Balears aprobó, el 31 de agosto de 2007, un acuerdo del Consejo de Gobierno por el cual se establecen los fundamentos de la calidad de los servicios y se hacía el encargo de desarrollar el Segundo Plan Estratégico de Calidad del Gobierno de las Illes Balears, que aprobó la Comisión Interdepartamental de Calidad el día 5 de diciembre de 2007.

Dentro de este Plan tienen una importancia capital las iniciativas relacionadas con la atención directa a la ciudadanía y por ello es necesario redefinir y potenciar los mecanismos para escuchar la voz de este colectivo, como el de gestión -que incluye tanto la presentación como la tramitación- de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del sector público de la Comunidad

Autónoma de las Illes Balears. De esta manera se supera el marco normativo actual, que incluye el Decreto 9/2003, de 7 de febrero, por el cual se regulan las quejas y las iniciativas presentadas a la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, como también la Orden del consejero de Interior de 10 de abril de 2003 por la cual se regula la tramitación y el modelo de las quejas y las iniciativas sobre el funcionamiento de los servicios y las unidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. Con este nuevo Decreto verdaderamente se articula un sistema de gestión de quejas y sugerencias que optimiza las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías, tanto porque potencia los canales telemáticos con los ciudadanos y las ciudadanas se pueden comunicar con la Administración como por la base informática del sistema, que da lugar a un procedimiento único para todo tipo de quejas y sugerencias, sea cual sea la materia o el órgano a que va dirigida, y favorece el análisis posterior para extraer oportunidades de mejora.

Se tiene que tener en cuenta que el derecho de los ciudadanos a presentar quejas y sugerencias de acuerdo con el procedimiento que prevé este Decreto no incluye ni supone ninguna modificación del derecho genérico de petición, que reconoce, como derecho fundamental, el artículo 29 de la Constitución Española, ya que éste es objeto de regulación en la Ley Orgánica 4/2001, reguladora del derecho de petición.

Las quejas y las sugerencias suponen para las grandes organizaciones prestadoras de servicios una herramienta imprescindible para conocer la percepción de los servicios que se prestan, una oportunidad para dinamizar los canales formales de comunicación y, en el caso de las instituciones, un estímulo potente para mejorar constantemente el espacio público.

En consecuencia, a propuesta del consejero de Presidencia, habiendo escuchado el Consejo Consultivo y habiéndolo considerado el Consejo de Gobierno en la sesión de 13 de noviembre de 2009,

#### DECRETO

##### Artículo 1 Objeto y ámbito de aplicación

1. Este Decreto tiene como objeto establecer el marco normativo para gestionar las quejas y las sugerencias que pueden formular las personas físicas y jurídicas en relación al funcionamiento de los servicios públicos que prestan la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y las entidades que están vinculadas o dependen de ella de acuerdo con el apartado siguiente, con el objetivo de mejorar la calidad de los mismos.

2. Este Decreto es aplicable:

a) A la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, a las entidades autónomas, a las empresas públicas y a las fundaciones del sector público autonómico que define la normativa autonómica sobre sector público.

b) A los consorcios que estén financiados mayoritariamente por la Administración de la Comunidad Autónoma, o aquellos en los cuales le corresponda designar más de la mitad de las personas que son miembros de los órganos de dirección.

c) A las personas físicas y jurídicas adjudicatarias de contratos de gestión de servicios públicos y de contratos de colaboración entre el sector público y privado, tipificados por la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de contratos del sector público, en relación a su actividad de prestación de servicios.

##### Artículo 2 Definiciones

A los efectos de este Decreto tienen la consideración de:

1. Quejas: las manifestaciones o las declaraciones efectuadas por los ciudadanos y las ciudadanas en las que hagan constar la disconformidad con la prestación de los servicios públicos, especialmente sobre los retrasos, las desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento.

2. Sugerencias: las propuestas que formulen los ciudadanos y las ciudadanas con el objetivo de mejorar la calidad de la prestación de los servicios públicos.

##### Artículo 3 Naturaleza de las quejas

Las quejas formuladas de acuerdo con lo que prevé este Decreto no tendrán, en ningún caso, la calificación de recursos administrativos ni reclamaciones en vía administrativa, y el hecho de que se interpongan no paralizará los plazos que establece la normativa vigente. La formulación de quejas no impedirá ni condicionará, de ninguna manera, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar las personas que figuren como interesadas.

##### Artículo 4

## Sistema de quejas y sugerencias

A los efectos de este Decreto, se entiende por sistema de quejas y sugerencias el conjunto de procesos, medios humanos y materiales que los organismos objeto de este Decreto destinan, entre otros, a facilitar la participación de las personas físicas y jurídicas para mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos.

### Artículo 5 Organización y funciones en el sistema de quejas y sugerencias

1. La dirección general competente en materia de calidad de los servicios impulsa y coordina el sistema de quejas y sugerencias y le corresponden las funciones siguientes:

- a) Analizar las quejas y las sugerencias que lleguen al sistema general y canalizarlas a los órganos y a las unidades administrativas destinatarias por razón de la materia.
- b) Hacer el seguimiento de las contestaciones de los órganos y de las unidades administrativas destinatarias.
- c) Facilitar los sistemas que permitan a los ciudadanos y a las ciudadanas manifestar el grado de satisfacción por la respuesta recibida.
- d) Elaborar un informe anual que evaluará el trato dado a las quejas y a las sugerencias.
- e) Las otras que le atribuye este Decreto y cualquier otra que sea necesaria para que el sistema de quejas y sugerencias funcione correctamente.

2. En el ejercicio de sus funciones y de acuerdo con el artículo 1.2, la dirección general competente en materia de calidad de los servicios puede solicitar la información necesaria a cualquier órgano o unidad administrativa de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y de las otras entidades a las cuales es aplicable este Decreto, las cuales están obligadas a colaborar.

3. En el marco de los procedimientos establecidos, la responsabilidad y supervisión de la gestión y tramitación de las quejas y las sugerencias, como también la de velar por la corrección del sistema de señalización previsto en el artículo 6, recae en el órgano directivo que el consejero o la consejera, mediante resolución, designe, el cual contará, como mínimo, con un técnico o técnica de soporte para ejercer esta función. El ámbito de la responsabilidad de este órgano se extiende a las entidades a las cuales es aplicable este Decreto, de acuerdo con el artículo 1.2, y que estén adscritas a la consejería a la cual pertenece este órgano.

Estos nombramientos y las ulteriores modificaciones se tienen que comunicar a la dirección general competente en materia de calidad de los servicios.

4. En cada consejería se tienen que constituir equipos de mejora encargados de analizar todas las quejas y las sugerencias con las respectivas respuestas y se tienen que proponer e impulsar las acciones de mejora que se desprendan de este análisis.

### Artículo 6 Información sobre el derecho y el sistema de quejas y sugerencias

1. El derecho a presentar una queja o una sugerencia, como también el sistema para presentarlas y tramitarlas, se tiene que indicar en todos los registros de las consejerías y otras entidades a las cuales se aplique este Decreto de acuerdo con el artículo 1.2. Además, también se debe indicar en todos los puntos de gestión, prestación de servicios y atención a la ciudadanía que componen las redes territoriales o descentralizadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. Se debe llevar a cabo de la misma manera en el caso de la web del Gobierno de las Illes Balears.

2. Las características y la ubicación de estas indicaciones se tienen que determinar por orden del consejero o la consejera de Presidencia. En todo caso, las indicaciones deben garantizar el ejercicio efectivo del derecho de los ciudadanos y ciudadanas de presentar una queja o una sugerencia.

### Artículo 7 Presentación de quejas y sugerencias

1. Las personas físicas y jurídicas pueden presentar las quejas y las sugerencias en cualquiera de las formas y medios siguientes:

- a) De forma presencial, presentándose a cualquier unidad de registro de las consejerías y otras entidades a las cuales es aplicable este Decreto y a las otras unidades receptoras que se determinen reglamentariamente.
- b) Por correo postal, mediante un escrito sin ninguna formalidad especial o utilizando el impreso normalizado a que hace referencia el artículo 8 de este Decreto, dirigido a cualquiera de las oficinas y dependencias de la Administración de la Comunidad Autónoma y de otras entidades a las cuales es

aplicable este Decreto de acuerdo con el artículo 1.2.

c) Por telefax, mediante un escrito sin ninguna formalidad especial o cumplimentando el impreso normalizado a que hace referencia el artículo 8 de este Decreto, dirigido al número que se indica en la web del Gobierno de las Illes Balears.

d) Verbalmente, por medio del teléfono de información 012.

e) Por vía telemática, a través de los canales habilitados a este efecto en la página web de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y de las otras entidades a las cuales es aplicable este Decreto, de acuerdo con el artículo 1.2, y los canales que en el futuro se establezcan reglamentariamente.

2. Presencialmente, las quejas y las sugerencias pueden hacerse constar:

- a) Verbalmente.
- b) Mediante escrito en papel, sin ninguna formalidad especial.
- c) Rellenando el impreso normalizado al que hace referencia el artículo 8 de este Decreto.

### Artículo 8 Impresos normalizados de quejas y sugerencias

1. Para facilitar a las personas usuarias la presentación de quejas y sugerencias, el consejero de Presidencia debe aprobar, mediante un orden, el modelo de hoja de quejas y sugerencias en el cual consten los derechos de las personas usuarias.

2. En todas las dependencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y de las otras entidades a las cuales es aplicable este Decreto de acuerdo con el artículo 1.2, se deben poner a disposición de la ciudadanía ejemplares suficientes de los impresos citados de manera que se puedan obtener sin tener que solicitarlos expresamente. Además, se debe facilitar la normativa que regula el sistema de quejas y sugerencias. Estos documentos también tienen que estar disponibles en los canales telemáticos del Gobierno de las Illes Balears.

### Artículo 9 Requisitos de las quejas y las sugerencias

1. En la formulación de las quejas sólo se puede exigir la identificación de la persona física o jurídica que las presenta, una exposición sucinta de los hechos que las motiven y la designación del medio seleccionado para recibir la respuesta (fax, correo electrónico o postal) o cualquier otra comunicación inherente a la tramitación.

2. Las sugerencias pueden presentarse con carácter anónimo. Ahora bien, deben contener una breve descripción de su contenido esencial.

### Artículo 10 Recepción y registro de las quejas y las sugerencias

1. Las personas encargadas de los registros y las otras unidades receptoras habilitadas reglamentariamente en cada consejería de la Administración de la Comunidad Autónoma y otras entidades a las cuales es aplicable este Decreto, de acuerdo con el artículo 1.2, deben introducir las quejas y las sugerencias que se presenten en la aplicación informática de soporte al sistema, que les asignará un código de identificación.

2. Las unidades citadas en el punto anterior tienen la responsabilidad de justificar la recepción de la queja o la sugerencia por el medio que la persona interesada haya elegido y le tienen que indicar el código de identificación asignado.

### Artículo 11 Tramitación de las quejas y las sugerencias

1. Todas las quejas y las sugerencias se deben tramitar de acuerdo con el procedimiento previsto en este Decreto.

2. Una vez introducidas las quejas y las sugerencias en el sistema informático, la dirección general competente en materia de calidad de los servicios tiene que discriminar, en función de si por el objeto y la persona destinataria forman parte del ámbito de aplicación de este Decreto. Si no es así, lo debe comunicar a la persona interesada.

3. En el supuesto de que la razón de exclusión sea que van dirigidas a otra administración o entidad pública del Estado español, se tiene que seguir el procedimiento previsto en el artículo siguiente.

4. Si la queja o la sugerencia hace referencia a una cuestión que forme parte del ámbito de aplicación de este Decreto, se enviará a la persona respon-

sable del funcionamiento del sistema de quejas y sugerencias de cada consejería, la cual, a su vez, la remitirá al órgano o a la unidad administrativa que la deba responder, de lo cual se hará el seguimiento oportuno.

5. El órgano o la unidad administrativa encargada de responder puede solicitar aclaraciones o la ampliación de datos a los ciudadanos y las ciudadanas que hayan formulado la queja o la sugerencia.

6. El plazo para responder es de quince días hábiles desde que el ciudadano o la ciudadana presenta la queja o la sugerencia. Este plazo se interrumpirá hasta que se reciban las aclaraciones o la ampliación de los datos solicitados a la ciudadanía. Independientemente de la tramitación, la unidad objeto de queja tiene que intentar resolver la anomalía que se ha puesto de manifiesto, tan rápido como sea posible y de manera inmediata.

7. La respuesta tiene que contener la explicación de la situación producida juntamente con la justificación de esta explicación, como también las acciones ya emprendidas o las actuaciones que se adoptarán para atender las demandas o las propuestas aducidas por los ciudadanos y las ciudadanas.

8. Si una vez transcurrido este plazo la persona interesada no ha obtenido una respuesta, puede dirigirse a la Inspección General de Calidad, Organización y Servicios, para que, como órgano inspector, lleve a cabo las actuaciones necesarias para conocer los motivos que hayan podido ocasionar la falta de contestación y adoptar las medidas pertinentes.

9. Sin perjuicio de la necesaria participación del personal al servicio de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears en la tramitación de las quejas y las sugerencias, la resolución final será emitida por el órgano directivo competente, a excepción de las que hagan referencia a la prestación de servicios sanitarios, educativos, sociosanitarios y asistenciales en centros o establecimientos determinados, teniendo en cuenta que en estos casos debe responder el director o directora de estos centros.

#### Artículo 12

##### Quejas y sugerencias relativas a otras administraciones o entidades

1. Si después de registrar la queja o la sugerencia y comprobar la competencia, la dirección general competente en materia de calidad de los servicios concluye que va referida a otra administración o entidad pública del Estado español que no forme parte del ámbito subjetivo de aplicación de este Decreto, la debe remitir a la entidad objeto de la queja, comunicándose a la persona interesada.

2. Ambos trámites se tienen que llevar a cabo inmediatamente y, en todo caso, dentro de los tres días hábiles siguientes al de la recepción de la queja.

#### Disposición adicional única

##### Protección de datos de carácter personal

La dirección general competente en materia de calidad de los servicios debe asegurar la protección debida de los datos de carácter personal que se puedan conocer en el ejercicio de la actividad regulada en este Decreto, de acuerdo con lo que dispone la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

#### Disposición transitoria única

##### Régimen transitorio

Las quejas y las sugerencias con tramitación iniciada con anterioridad a la entrada en vigor de este Decreto se deben regir por lo que dispone el Decreto 9/2003, de 7 de febrero, que regula las quejas presentadas a la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

#### Disposición derogatoria única

##### Normas que se derogan

Quedan derogadas todas las disposiciones de rango igual o inferior que se opongan a lo que dispone este Decreto y, en especial, el Decreto 9/2003, de 7 de febrero, por el cual se regulan las quejas presentadas a la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, como también la Orden del consejero de Interior de 10 de abril de 2003 por la cual se regula la tramitación y el modelo de quejas y las iniciativas sobre el funcionamiento de los servicios y las unidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

#### Disposición final primera

##### Desarrollo reglamentario

Se faculta al Consejero de Presidencia para dictar las disposiciones necesarias para desarrollar este Decreto.

#### Disposición final segunda

##### Entrada en vigor

Este Decreto entra en vigor a los dos meses de haberse publicado en el *Boletín Oficial de las Illes Balears*.

Palma, 13 de noviembre de 2009

**El Presidente**

Francesc Antich i Oliver

**El Consejero de Presidencia**

Albert Moragues i Gomila

— o —

## CONSEJERÍA DE DEPORTES Y JUVENTUD

Num. 25300

*Decreto 83/2009, de 13 de noviembre, de modificación del Decreto 56/2005, de 20 de mayo, por el cual se regula la organización y el funcionamiento de la Comisión Interdepartamental para la elaboración de políticas de juventud*

Mediante el Decreto 40/1986, de 30 de abril (BOIB núm. 14 de 10 de mayo) se creó la Comisión Interdepartamental para la Juventud, como órgano de coordinación en materia de juventud. Este decreto fue modificado posteriormente por el Decreto 25/1988, de 24 de marzo (BOIB núm. 41, de 5 de abril).

El Decreto 182/1996, de 4 de octubre (BOIB núm. 129, de 17 de octubre) derogó la normativa anterior para adecuar la modificación de la Comisión a la estructura del Gobierno de las Illes Balears y creó la Comisión Interdepartamental para la elaboración de políticas de Juventud, modificado en el Decreto 67/1998, de 26 de junio (BOIB núm. 88, de 7 de julio). Debido al tiempo transcurrido desde la última modificación y los cambios operados en la estructura organizativa del Gobierno de las Illes Balears, por el Decreto 56/2005, de 20 de mayo, se derogó la normativa anterior y se reguló de nuevo su organización y funcionamiento.

La entrada en vigor de la Ley 10/2006, de 26 de julio, Integral de la Juventud (BOIB núm. 109, de 3 de agosto de 2006) y los cambios operados por el Decreto 9/2007, de 6 de julio (BOIB núm. 101, de 9 de julio de 2007) en la estructura organizativa del Gobierno y de el Administración de la CAIB, hacen que en este momento sea recomendable la adecuación de la composición de esta Comisión al organigrama actual del Gobierno.

Por todo esto, a propuesta del Consejero de Deportes y Juventud y habiéndolo considerado el Consejo de Gobierno en sesión de día 13 de noviembre de 2009,

## DECRETO

### Artículo primero

Se modifican los apartados 1 y 2 del artículo 4 del Decreto 56/2005, de 20 de mayo, por el cual se regula la organización y el funcionamiento de la Comisión Interdepartamental para la elaboración de políticas de Juventud, que quedan redactados de la forma siguiente:

1. *El Pleno de la Comisión Interdepartamental está integrado por los miembros siguientes:*

a) *Presidente o presidenta: el consejero o la consejera competente en materia de juventud.*

b) *Vicepresidente o vicepresidenta: el director o la directora general de Juventud.*

c) *Vocales: por sus competencias relacionadas con las políticas de juventud, son vocales natos los que se indican a continuación:*

- *El director o la directora general con competencias en materia de vivienda*

- *El director o la directora general con competencias en materia de educación ambiental*

- *El director o la directora general con competencias en materia de Biodiversidad*

- *El director o la directora general con competencias en materia de función pública*

- *El director o la directora general con competencias en materia de seguridad y policía autonómica y coordinación de policías locales*

- *El director o la directora general con competencias en materia de formación continúa*

- *El director o la directora general con competencias en materia de trabajo*

- *El director o la directora general con competencias en materia de cultura*

- *El director o la directora general con competencias en materia de for-*