

# MEMORIA EXTENDIDA DEL ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO DEL ANTEPROYECTO DE LEY DE DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

## ÍNDICE

- I. INTRODUCCIÓN.
- II. FINES Y OBJETIVOS PERSEGUIDOS.
- III. PRINCIPIOS DE BUENA REGULACIÓN.
- IV. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.
- V. CONTENIDO Y ANÁLISIS JURÍDICO.
  - 1. Estructura y contenido.
  - 2. Análisis jurídico y principales novedades.
- VI. ADECUACIÓN AL ORDEN DE DISTRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS.
- VII. ANÁLISIS DE IMPACTOS
  - 1. Impacto económico y test pyme.
  - 2. Impacto presupuestario.
  - 3. Impacto por razón de género.
  - 4. Impacto en la infancia, en la adolescencia y en la familia.
  - 5. Cargas administrativas.
- VIII. PLAN NORMATIVO.
- IX. DESCRIPCIÓN DE LA TRAMITACIÓN Y CONSULTAS REALIZADAS.
  - 1. Consulta pública.
  - 2. Audiencia e información pública.
  - 3. Informes
- X. EVALUACIÓN “EX POST”.



### FICHA RESUMEN EJECUTIVO

<b>Consejería / Órgano proponente</b>	Consejería de Economía, Hacienda y Empleo/ Secretaría General Técnica	<b>Fecha</b>	Febrero 2026
<b>Título de la norma</b>	Anteproyecto de Ley de defensa del contribuyente de la Comunidad de Madrid.		
<b>Tipo de memoria</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Extendida <input type="checkbox"/> Ejecutiva		
<b>OPORTUNIDAD DE LA PROPUESTA</b>			
<b>Situación que se regula</b>	Los servicios de información, asistencia y participación que la Comunidad de Madrid pone a disposición de los contribuyentes, así como la creación de un órgano que asuma la defensa de éstos en sus relaciones con la Administración tributaria autonómica.		
<b>Objetivos que se persiguen</b>	Con esta iniciativa legislativa se pretende garantizar la efectividad de los derechos de los contribuyentes, así como facilitar el cumplimiento de sus obligaciones poniendo a su disposición los medios materiales y procedimentales a tal fin.		
<b>Principales alternativas consideradas</b>	<p>No hacer nada.</p> <p>Establecer una nueva regulación en esta materia, y dotarla de rango de ley, que es la opción elegida por ser la más adecuada para conseguir los fines perseguidos.</p>		
<b>CONTENIDO Y ANÁLISIS JURÍDICO</b>			
<b>Tipo de norma</b>	Ley		
<b>Estructura de la norma</b>	El anteproyecto de ley consta de una exposición de motivos, una parte dispositiva integrada por veinticinco artículos distribuidos en cinco capítulos, una disposición adicional única, una disposición derogatoria única y cuatro disposiciones finales.		



<p><b>Informes a los que se somete el anteproyecto de ley</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de coordinación y calidad normativa de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local.</li> <li>• Informe de impacto por razón de género, de la Dirección General de Mujer de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.</li> <li>• Informe sobre el impacto en la infancia, en la adolescencia y en la familia, de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.</li> <li>• Informe de impacto presupuestario de la Dirección General de Presupuestos de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.</li> <li>• Informe de la Dirección General de Tributos de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.</li> <li>• Informe de la Dirección General de Recursos Humanos de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.</li> <li>• Informe de la Dirección General de Estrategia Digital de la Consejería de Digitalización</li> <li>• Informe de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local.</li> <li>• Informe de las secretarías generales técnicas.</li> <li>• Informe de la Abogacía General de la Comunidad de Madrid.</li> </ul>
<p><b>Trámites de participación: consulta pública / audiencia e información públicas</b></p>	<p>De conformidad con el artículo 60.1 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, y los artículos 4.2.a) y 5 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula y simplifica el procedimiento de elaboración de las disposiciones normativas de carácter general en la Comunidad de Madrid, el anteproyecto de ley se ha sometido al trámite de consulta pública mediante su publicación en el Portal de Transparencia durante 15 días hábiles (del 27 de enero al 14 de febrero de 2025).</p> <p>El anteproyecto de ley se someterá a los trámites de audiencia e información pública mediante su publicación en el Portal de Transparencia durante 15 días hábiles, celebrándose de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60.1 de la Ley 10/2019, de 10 de abril y en los artículos 4.2.d) y 9 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo, 9 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo.</p>



ANALISIS DE IMPACTOS					
<b>Adecuación al orden de competencias</b>	Este anteproyecto de ley se dicta de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 156 de la Constitución Española y el artículo 51 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, siendo el Consejo de Gobierno el órgano competente para acordar su aprobación para su posterior remisión a la Asamblea de Madrid, todo ello de conformidad con lo previsto en artículo 21.d) de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid.				
<b>Impacto económico.</b>	<table border="1"> <tr> <td>Efectos sobre la economía en general</td> <td>Del contenido del proyecto no se deriva incidencia directa sobre la economía en general</td> </tr> <tr> <td>En relación con la competencia</td> <td> <input checked="" type="checkbox"/> la norma no tiene efectos significativos sobre la competencia.  <input type="checkbox"/> la norma tiene efectos positivos sobre la competencia.  <input type="checkbox"/> la norma tiene efectos negativos sobre la competencia.                 </td> </tr> </table>	Efectos sobre la economía en general	Del contenido del proyecto no se deriva incidencia directa sobre la economía en general	En relación con la competencia	<input checked="" type="checkbox"/> la norma no tiene efectos significativos sobre la competencia. <input type="checkbox"/> la norma tiene efectos positivos sobre la competencia. <input type="checkbox"/> la norma tiene efectos negativos sobre la competencia.
	Efectos sobre la economía en general	Del contenido del proyecto no se deriva incidencia directa sobre la economía en general			
En relación con la competencia	<input checked="" type="checkbox"/> la norma no tiene efectos significativos sobre la competencia. <input type="checkbox"/> la norma tiene efectos positivos sobre la competencia. <input type="checkbox"/> la norma tiene efectos negativos sobre la competencia.				
<b>Impacto presupuestario</b>	Desde el punto de vista de los presupuestos la norma				
	<input checked="" type="checkbox"/> NO Afecta a los presupuestos de la Comunidad de Madrid.				
	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2"><input type="checkbox"/> Sí Afecta a los presupuestos de la Comunidad de Madrid.</td> <td><input type="checkbox"/> Afecta a los gastos.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Afecta a los ingresos.</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Sí Afecta a los presupuestos de la Comunidad de Madrid.	<input type="checkbox"/> Afecta a los gastos.	<input type="checkbox"/> Afecta a los ingresos.	
	<input type="checkbox"/> Sí Afecta a los presupuestos de la Comunidad de Madrid.		<input type="checkbox"/> Afecta a los gastos.		
<input type="checkbox"/> Afecta a los ingresos.					
<input type="checkbox"/> Afecta a los presupuestos de otras Administraciones territoriales.					



La autenticidad de este documento se puede comprobar en <https://gestiona.comunidad.madrid/csv> mediante el siguiente código seguro de verificación: 1202588119536304802003

Impacto sobre las cargas administrativas.	<input type="checkbox"/> Supone una reducción de cargas administrativas. Cuantificación estimada:	
	<input type="checkbox"/> incorpora nuevas cargas administrativas. Cuantificación estimada:	
	<input checked="" type="checkbox"/> no afecta a las cargas administrativas	
Impacto por razón de género	Negativo	<input type="checkbox"/>
	Nulo	<input checked="" type="checkbox"/>
	Positivo	<input type="checkbox"/>
Impacto en la infancia, en la adolescencia y en la familia	Negativo	<input type="checkbox"/>
	Nulo	<input checked="" type="checkbox"/>
	Positivo	<input type="checkbox"/>
Otros impactos o consideraciones	Impacto en la unidad de mercado	Negativo <input type="checkbox"/>
		Nulo <input checked="" type="checkbox"/>
		Positivo <input type="checkbox"/>



## I. INTRODUCCIÓN

Esta memoria se ha elaborado de conformidad con lo previsto en el Decreto 52/2021, de 24 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula y simplifica el procedimiento de elaboración de las disposiciones normativas de carácter general en la Comunidad de Madrid.

El artículo 6 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo, establece que, se realizará una Memoria de Análisis del Impacto Normativo de carácter ejecutivo cuando el centro directivo que la impulse considere que no se derivan impactos económicos, presupuestarios, sociales, sobre las cargas administrativas o cualquier otro análogo, apreciables, o estos no sean significativos. Por su parte, el artículo 7 del citado decreto establece que, en los demás casos y, en particular, cuando se trate de anteproyectos de ley, de proyectos de decreto legislativo y de reglamentos ejecutivos con un impacto relevante de carácter económico, presupuestario, social, sobre cargas administrativas o cualquier otro, se elaborará una memoria extendida que se referirá a la justificación de su acierto y oportunidad, el análisis de los impactos y la descripción de su tramitación y consultas, conforme a lo que se indica en los siguientes apartados.

Si bien se considera que de la aprobación de la ley no se derivarán impactos significativos en los términos señalados en el artículo 7 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo, dada la relevancia del interés público que con esta ley se pretende proteger y su finalidad, que no es otra que garantizar la efectividad de los derechos de los contribuyentes en sus relaciones con la Administración tributaria autonómica, se ha estimado conveniente elaborar una memoria extendida.

## II. FINES Y OBJETIVOS PERSEGUIDOS.

El principal fin de esta norma es garantizar la efectividad de los derechos de los contribuyentes en sus relaciones con la Administración tributaria de la Comunidad de Madrid y facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones acercando la administración tributaria autonómica a los ciudadanos madrileños, configurando un sistema integral de recursos y medios, humanos, materiales y procedimentales a tal fin.

En atención a lo anterior, son objetivos prioritarios de la norma:

- a) Dotar un marco de seguridad jurídica para que la garantía de los derechos de los contribuyentes sea real y efectiva.
- b) Facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.
- c) Desarrollar un sistema integral de información y asistencia al contribuyente.
- d) Promover la agilización de los trámites y la simplificación procedimental.
- e) Reducir las cargas administrativas a las que se enfrenta el contribuyente en sus relaciones con la Administración tributaria autonómica.
- f) Promover la accesibilidad de todos los ciudadanos a la Administración tributaria autonómica y, en especial, a las personas con necesidades especiales por razón de edad, discapacidad, o por estar en riesgo de exclusión social y laboral.



### III. PRINCIPIOS DE BUENA REGULACIÓN.

La ley se adecúa, tanto en su tramitación como en su contenido, a los principios de buena regulación recogidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en el artículo 2 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo.

La razón de interés general que, de acuerdo con el principio de necesidad, justifica la aprobación de esta norma, es garantizar la efectividad de los derechos de los contribuyentes, mediante el establecimiento de los instrumentos adecuados para su defensa. Esta defensa cobra especial relevancia en este ámbito dada la complejidad de la normativa tributaria cuya aplicación es ineludible para los ciudadanos puesto que, en algún momento, todos realizan un hecho imponible que da lugar a que surja la obligación de pago de un tributo, con las consecuencias que derivan del impago o de un pago incorrecto.

Inciendo en la idea de garantizar los derechos del contribuyente y facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, hay que tener en cuenta la progresiva implantación de la administración electrónica que, si bien facilita el acceso a la Administración con carácter general a los ciudadanos, puede constituir una barrera insalvable para determinados colectivos que con esta norma se pretenden atender.

En cuanto al principio de eficacia queda justificado puesto que la ley, debido a su vocación de permanencia en el ordenamiento jurídico y a su aplicabilidad general, es el instrumento adecuado para la consecución de los fines que la misma persigue.

Asimismo, la ley cumple el principio de proporcionalidad en la medida en que su contenido es el estrictamente necesario para garantizar la efectividad de los fines que persigue, toda vez que una regulación homogénea sobre esta materia y en un solo instrumento normativo facilita el conocimiento de los contribuyentes sin que, no sólo no suponga cargas adicionales para los mismos, sino que aligera las existentes.

También se garantiza la seguridad jurídica, al incorporarse la norma de manera coherente con el resto del ordenamiento jurídico, tanto nacional como comunitario, generando un marco normativo estable. Esta coherencia procura la claridad expositiva, evitar ambigüedades y contradicciones, y tiene como objetivo, en este caso, que los contribuyentes tengan una certeza razonable acerca de los cauces procedimentales en sus relaciones con la Administración tributaria autonómica.

Se cumple con el principio de transparencia, puesto que el proyecto se ha sometido al trámite de consulta pública, y se va a someter asimismo al de audiencia e información pública, a través del Portal de Transparencia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 60.1 y 2 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, y 4.2.d), 5 y 9 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo. Además, una vez aprobada la norma se publica en el Portal de Transparencia.

Por último, respeta el principio de eficiencia, por cuanto no impone cargas innecesarias a los destinatarios y su formulación se asienta sobre la base de la racionalización de la gestión de los recursos públicos, facilitando a los contribuyentes sus relaciones con la Administración tributaria autonómica,



mediante la provisión de medios adecuados y suficientes que le permitan el cumplimiento de sus obligaciones y la garantía de sus derechos.

#### **IV. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.**

Las alternativas a la aprobación de esta ley pasarían por modificar toda la normativa autonómica reguladora de las cuestiones que afectan a los derechos y garantías del contribuyente y en especial la referida a los sistemas de relación de este con la Administración tributaria autonómica, o bien no hacer nada.

Otra opción es la aprobación de la presente norma que unifica, en el ámbito de las competencias autonómicas, todos los sistemas y recursos que la Administración tributaria autonómica pone a disposición del contribuyente para garantizar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Por su parte, la complejidad de la normativa tributaria, cuya aplicación es ineludible para los ciudadanos puesto que, en algún momento, todos realizan un hecho imponible que da lugar a que surja la obligación de pago de un tributo, y la progresiva implantación de la administración electrónica que, si bien facilita el acceso a la Administración con carácter general a los ciudadanos, puede constituir una barrera insalvable para determinados colectivos, hacen necesario adoptar una serie de medidas que garanticen la efectividad de los derechos de los ciudadanos y faciliten el cumplimiento de sus obligaciones ante la administración tributaria autonómica.

En consecuencia, dada la relevancia del interés público que con esta ley se pretende proteger y el ámbito en el que incide, el tributario, sometido por su importancia y especial incidencia sobre los ciudadanos en muchos de sus elementos al principio de reserva de ley, no se consideran otras posibles alternativas regulatorias o no regulatorias.

#### **V. CONTENIDO Y ANÁLISIS JURÍDICO.**

##### **1. Estructura y contenido.**

El anteproyecto de ley se estructura en una parte expositiva y una dispositiva integrada por veinticinco artículos, distribuidos en cinco capítulos, una disposición adicional única, una disposición derogatoria única y cuatro disposiciones finales.

El capítulo I se refiere el objeto de la ley, su ámbito objetivo de aplicación, así como los objetivos que esta ley pretende alcanzar.

El capítulo II contiene una declaración de principios con remisión a los derechos y garantías de los contribuyentes regulados en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, así como una referencia al principio general de buena administración que ha de regir la actuación administrativa.

En el capítulo III, se regula el amplio elenco de servicios que la Comunidad de Madrid pone a disposición de los contribuyentes para facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Finaliza este capítulo recogiendo, con carácter novedoso, los compromisos que asume la



Comunidad de Madrid frente a los contribuyentes, entre los que cabe destacar la carpeta tributaria, el compromiso de disculpa cuando se haya vulnerado algunos de sus derechos y así se haya reconocido mediante sentencia judicial firme y el agradecimiento a su cooperación.

Con una clara intención de acercar la Administración tributaria autonómica a los contribuyentes el capítulo IV está dedicado a la simplificación del lenguaje utilizado en los documentos, formularios y comunicaciones administrativos que tengan como destinatarios a los contribuyentes, comprometiéndose a la revisión de estos con carácter periódico, teniendo estas medidas una clara intención de reducir las cargas que les afectan.

Para finalizar, el capítulo V crea la Oficina de Defensa del Contribuyente que será la unidad encargada de velar por los derechos y garantías de los contribuyentes, configurando como uno de los instrumentos más eficaces a tal fin, la regulación del sistema de quejas y sugerencias en materia tributaria.

Recoge la parte final del proyecto una disposición derogatoria única, que contiene una derogación expresa del Decreto 22/1999, de 11 de febrero, de creación del Defensor del Contribuyente en la Comunidad de Madrid, así como una genérica de cualquier disposición que se oponga a esta ley.

Se incluye una disposición adicional para establecer el plazo para el desarrollo e implantación de los nuevos servicios que deban ponerse a disposición de los contribuyentes

En cuanto a las disposiciones finales, la primera modifica los artículos 30.4 y el 38.1 del Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid, sustituyendo las referencias al Defensor del Contribuyente por la de la Oficina de Defensa del Contribuyente; la segunda establece el mantenimiento de rango original de los preceptos modificados por esta ley; la disposición final tercera incluye una cláusula de habilitación al Consejo de Gobierno, y la cuarta se refiere a la entrada en vigor de la ley que será el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

## 2. Análisis jurídico y principales novedades.

La norma responde a un interés general prevalente, como es el que la defensa del contribuyente en sus relaciones con la Administración tributaria autonómica sea real y efectiva, dotando para ello con rango de ley a esta regulación.

En esta misma línea, y como novedad, esta regulación tiene vocación unificadora, creando un marco jurídico único en esta materia; se regulan en un único instrumento normativo todos los servicios que la Administración tributaria autonómica pone a disposición de los contribuyentes, que les facilita conocer sus derechos y obligaciones, y su ejercicio.

Asimismo, como refuerzo de la idea de accesibilidad universal se incluye de forma expresa en la norma el compromiso de la Administración tributaria autonómica de prestar sus servicios de forma presencial, teniendo en cuenta las dificultades de acceso de determinados colectivos a las herramientas telemáticas, o las necesidades especiales de determinados colectivos.

También con carácter novedoso y con el fin de hacer una Administración tributaria más cercana y que tenga como eje principal al ciudadano, se regulan las condiciones en que dicha administración se disculpará con los obligados tributarios, así como cuando procederá a agradecerles su cooperación.



En virtud de la idea de especialidad de la materia tributaria se establece un sistema propio y detallado de quejas y sugerencias, sin perjuicio de las competencias atribuidas de forma genérica a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local, en materia de quejas y sugerencias.

El anteproyecto de ley se dicta dentro del respeto a la legislación básica del Estado en esta materia, y en especial a lo establecido en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, cuyo artículo 34 recoge un amplio catálogo de derechos y garantías del contribuyente. Asimismo, engarza adecuadamente con el Derecho de la Unión Europea donde la defensa del contribuyente se articula a través de los principios generales del Derecho de la UE y de los derechos fundamentales reconocidos en la Carta de Derechos Fundamentales, tal como han sido interpretados por el Tribunal de Justicia, garantizando un mínimo común de protección frente a las Administraciones tributarias nacionales cuando actúan en el ámbito del Derecho de la Unión.

Como consecuencia de la entrada en vigor de esta norma quedarán derogadas expresamente el Decreto 22/1999, de 11 de febrero, de creación del Defensor del Contribuyente en la Comunidad de Madrid y cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en esta ley.

Así mismo se modifican los artículos 30.4 y 38.1 del Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid.

Para finalizar y en cuanto a la tramitación del presente proyecto como anteproyecto de ley nos remitidos a lo señalado en el apartado relativo al análisis de alternativas.

## **VI. ADECUACIÓN AL ORDEN DE DISTRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS.**

El contenido normativo de esta disposición se ampara en el modelo territorial que surge de la Constitución española que “reconoce y garantiza el derecho a la autonomía de las nacionalidades y regiones que la integran y la solidaridad entre todas ellas” (art. 2 CE), estableciendo que el ejercicio de ese derecho a la autonomía implica el acceso al autogobierno de las comunidades autónomas (art. 143.1 CE), para lo que gozan “de autonomía para la gestión de sus respectivos intereses” (art. 137 CE). En este mismo sentido el artículo 156 de la CE incide en el reconocimiento de la autonomía financiera de las Comunidades Autónomas para el desarrollo y ejecución de sus competencias con arreglo a los principios de coordinación con la Hacienda estatal y de solidaridad entre todos los españoles, señalando además la posibilidad de que actúen como delegadas o colaboradoras del Estado para la recaudación, la gestión y la liquidación de los recursos tributarios de aquél, de acuerdo con las leyes y los estatutos, previsiones ampliamente desarrolladas por la Ley Orgánica 8/1980, de 22 de septiembre, de Financiación de las Comunidades Autónomas.

Dentro de la señalada autonomía, se ha de destacar la correspondiente autonomía financiera de la que goza la Comunidad de Madrid, de acuerdo con el artículo 51 de su Estatuto de Autonomía, y en el ejercicio de las competencias que dicha autonomía financiera le confiere.



Por su parte la propuesta normativa no implica discriminación alguna por razón de nacionalidad o residencia ni limitación de ninguno los principios y libertades que garantiza la normativa comunitaria.

Por último, el Consejo de Gobierno es el órgano competente para acordar la aprobación del proyecto para su posterior remisión a la Asamblea de Madrid, todo ello de conformidad con lo previsto en el artículo 21.d) de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid.

## VII. ANÁLISIS DE IMPACTOS

### 1. Impacto económico y test pyme.

El anteproyecto de ley propuesto no conlleva ningún impacto económico en el mercado, ya que su objeto es garantizar a los contribuyentes derechos ya reconocidos en la normativa estatal y arbitrar los medios necesarios para su efectividad en la Comunidad de Madrid.

### 2. Impacto presupuestario.

La aprobación de la norma no tendrá impacto en los presupuestos generales de la Comunidad de Madrid, ya que la puesta en funcionamiento de los servicios que en ella se detallan se llevarán a cabo mediante la redistribución de los medios humanos y materiales ya existentes.

### 3. Impacto por razón de género.

La Dirección General de Mujer de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, ha señalado en su informe de fecha 2 de diciembre de 2025 que, una vez examinado el contenido del citado proyecto, se aprecia un impacto neutro por razón de género y que, por tanto, no se prevé que incida en la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

### 4. Impacto en materia de infancia, adolescencia y familia.

La Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, ha señalado en su informe de 1 de diciembre de 2025 que el anteproyecto de ley no genera ningún impacto en materia de familia, infancia y adolescencia.

### 5. Otros impactos.

En cuanto al impacto del proyecto sobre la unidad de mercado, se considera nula la incidencia del proyecto sobre la libre circulación y establecimiento de los operadores económicos, la libre circulación de bienes y servicios por todo el territorio español y la igualdad de las condiciones básicas de ejercicio de la actividad económica, en las que se fundamenta la unidad de mercado.

### 6. Detección y medición de cargas administrativas.

La aprobación de esta ley no supone nuevas cargas administrativas ya que los ciudadanos ya podían a través de un cauce genérico interponer reclamaciones en materia tributaria, por el contrario, la vocación de esta ley es facilitar al contribuyente el ejercicio de sus derechos.



## VIII. PLAN NORMATIVO

La presente propuesta normativa está incluida en el Plan Normativo de la Comunidad de Madrid para la XIII Legislatura aprobado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 20 de diciembre de 2023, de conformidad con lo previsto en el artículo 5 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo.

## IX. DESCRIPCIÓN DE LA TRAMITACIÓN Y CONSULTAS REALIZADAS

### 1. Trámites de participación: consulta pública / audiencia e información pública.

#### 1.1 Consulta pública.

De conformidad con el artículo 60.1 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, y los artículos 4.2.a) y 5 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula y simplifica el procedimiento de elaboración de las disposiciones normativas de carácter general en la Comunidad de Madrid, el anteproyecto de ley se ha sometido al trámite de consulta pública mediante su publicación en el Portal de Transparencia durante 15 días hábiles.

La consulta pública tuvo lugar del 27 de enero al 14 de febrero de 2025 y durante este plazo se recibieron sendos escritos de la Asociación Española de Asesores Fiscales y del Ilustre Colegio de Procuradores de Madrid.

La Asociación Española de Asesores Fiscales se limita a informar que al no tener a su disposición un texto legal definitivo o un borrador de este, es complicada la tarea de formular observaciones sobre el mismo.

Por su parte, el Ilustre Colegio de Procuradores de Madrid recoge las propuestas que se señalan a continuación: establecer por Ley o en las normas de desarrollo, la obligación de la Administración de colaborar con todas las entidades bancarias; establecer la posibilidad de acceder a la información tributaria para perseguir/localizar bienes y derechos de demandados/condenados; información para determinar el acceso a la mejor fortuna en el caso de Justicia Gratuita; reclamación por vía de apremio de la CAM de las sanciones impuestas por Colegios Profesionales. El contenido de estas propuestas no está dentro de la finalidad perseguida por la presente ley, además de no tener en cuenta que los datos que solicitan están especialmente protegidos siendo necesario autorización expresa para su uso y en cualquier caso para su cesión.

#### 1.2 Audiencia e información pública.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 60.2 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, y 4.2.d) y 9 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo, el anteproyecto de ley ha sido sometido a audiencia e información públicas.

Mediante Resolución de la titular de la Secretaría General Técnica de fecha 20 de febrero de 2026, se



sometió a trámite de audiencia e información públicas el anteproyecto de ley, durante quince días hábiles contados a partir del siguiente al de la publicación de dicha resolución en el portal de transparencia. El trámite transcurrió desde el día 23 de febrero al 13 de marzo de 2026.

Dentro del plazo de quince días hábiles habilitado para la formulación de alegaciones en el Portal de Transparencia, se han recibido las siguientes:

➤ **Asociación Española de Asesores Fiscales:**

1.- *“No estaría de más dotar a la Oficina de Defensa del Contribuyente de la Comunidad de Madrid de otras funciones. Pero, sobre todo, se debería reconocer a la Oficina de Defensa del Contribuyente funciones semejantes a las que tiene el Consejo de Defensa en relación con la facultad de promover el inicio del procedimiento de revocación (artículo 3,1, c) del Real Decreto 1676/2009), aunque la decisión sobre tal inicio corresponda al órgano competente de la Administración Tributaria en los términos establecidos en el artículo 219 de la Ley General Tributaria”.*

El procedimiento de revocación se encuadra dentro de los procedimientos especiales de revisión previstos en los artículos 216 a 221 de la Ley General Tributaria (LGT), concretamente en el artículo 219, y únicamente puede ejercitarse en beneficio del interesado, siempre que no se haya dictado resolución o sentencia firme, por los motivos previstos y con los límites establecidos legalmente. De acuerdo con la ley, el procedimiento únicamente puede iniciarse de oficio, si bien los interesados pueden promover su iniciación, sin que ello vincule al órgano administrativo, por lo que, en el desarrollo reglamentario de la esta ley, en el que se especificarán aquellas otras funciones que contribuyan al cumplimiento de los fines pretendidos con su aprobación, podría valorarse esta función.

2.- *“También merece una valoración positiva que el artículo 25 refuerce el carácter reservado de todos los datos, informes o antecedentes de cualquier naturaleza, obtenidos por la Oficina de Defensa del Contribuyente en el desempeño de sus funciones, aunque podría hacerse una referencia especial a que los mismos no pueden ser recabados por la Administración Tributaria de la Comunidad de Madrid para actuaciones de comprobación y gestión, y que no podrán ser cedidos ni comunicados a otras Administraciones Tributarias nacionales o internacionales”.*

El artículo 25 del proyecto señala el carácter reservado de los datos e indica que *solo podrán ser utilizados en los términos establecidos* en el artículo 95 de la LGT. Este artículo regula el carácter reservado de los datos con trascendencia tributaria y prevé que los mismos únicamente podrán ser utilizados para la aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada y la imposición de las sanciones que procedan, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, con las excepciones que el propio artículo establece. Dado que dicho artículo tiene carácter básico y contiene una detallada regulación sobre la materia, no se considera necesario ni precedente modificar el artículo 25 del proyecto, sino mantener la remisión actual al artículo 95 de la LGT

3.- *“Además, se modifican los artículos 30,4 y 38.1 del Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid. Lo más “mollar” de esta reforma es que se constituye la Comisión para la Coordinación de la Atención al Ciudadano. Proponemos que a*



*la misma se le atribuyan funciones concretas, especialmente para garantizar la atención presencial a los obligados tributarios, el derecho a que se excluya la obligatoriedad de la comunicación electrónica a personas físicas que no desarrollen una actividad económica a efectos del IRPF y a todos aquellos sujetos distintos de los mencionados en el artículo 14,2 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común. Y también que la Comunicación garantice que se limite la modalidad de “cita previa” para que no sea la única forma de asistencia presencial a las oficinas públicas.*

*También creemos que la Comisión para la Coordinación de la Atención al Ciudadano deberá asumir la función de impulsar la revisión periódica de la claridad del lenguaje empleado en normas, comunicaciones y documentos utilizados por la Administración Tributaria de la Comunidad de Madrid, para hacer efectivo el mandato de claridad, contenido en el artículo 11 del Anteproyecto”.*

La cita previa no es la única forma de asistencia presencial en las oficinas públicas, como se indica en la alegación. Los servicios de información y asistencia al ciudadano de la Dirección General de Tributos atienden presencialmente, con y sin cita previa.

La Comisión para la Coordinación de la Atención al Ciudadano ya existe, al haberse creado mediante el Decreto 21/2002, de 24 de enero, de por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid. Mediante la disposición final primera del proyecto únicamente se realiza una modificación de tipo formal en la composición de dicha comisión, sin que proceda en este proyecto, por exceder su objeto y fines, introducir modificaciones en el sistema general de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid.

No obstante, se acepta la observación de que la planificación estratégica de la revisión de los documentos administrativos prevista en el artículo 12.3 se lleve a cabo en coordinación con la dirección general competente en la materia.

*4.- “Tampoco parece conveniente incluir en un texto normativo cuestiones “morales”, ajenas al mundo del Derecho. Es el caso de la referencia incorporada al artículo 10 del Anteproyecto, (...). No es bueno usar el derecho para incorporar a las normas reglas de cortesía o comitas que, por definición, no pueden conllevar coactividad alguna. Convertir una regla de convivencia amable en una norma jurídica es erróneo porque hace perder a las reglas de derecho su verdadera razón de ser”.*

De acuerdo con lo señalado en la exposición de motivos del proyecto, uno los objetivos que se persiguen es profundizar, en el ámbito de las competencias de la Comunidad de Madrid, en el equilibrio de las situaciones jurídicas entre su Administración tributaria y los contribuyentes con la finalidad de favorecer un marco de confianza que fomente el cumplimiento voluntario de sus obligaciones, así como mejorar los servicios que se prestan a los ciudadanos. En este sentido, las previsiones del artículo 10 del proyecto se considera que coadyuvan a al cumplimiento de los citados fines.

➤ **El Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid**, con el siguiente contenido:

*1.- “Por coherencia normativa el art. 1.1 debería eliminarse, porque supone una restricción incoherente del ámbito objetivo de la ley y, por lo tanto, de su ámbito de protección de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración tributaria”.*



Se atiende y se modifica la redacción del artículo 1.

2.- *“La propuesta más importante que debe realizarse a este Anteproyecto es su carencia total de disposiciones relativas a los procedimientos tributarios. Ello contradice el primer objetivo señalado: La efectividad de los derechos. Es precisamente en la tramitación procedimientos tributarios cuando se produce el mayor número de lesiones a las garantías de los ciudadanos, como veremos en el punto 5”.*

El artículo 1 de la LGT dispone: «Esta ley establece los principios y las normas jurídicas generales del sistema tributario español y será de aplicación a todas las Administraciones tributarias en virtud y con el alcance que se deriva del artículo 149.1. 1.ª, 8.ª, 14.ª y 18.ª de la Constitución». En consecuencia, son de aplicación directa a las comunidades autónomas todos aquellos preceptos de la LGT que regulen principios generales y aspectos básicos del régimen tributario que sean necesarios para garantizar a los contribuyentes un mínimo de uniformidad en el tratamiento que reciben de las administraciones tributarias. A este respecto nos remitimos a la STC 65/2020.

3.- *“La redacción actual del Anteproyecto supone una restricción indebida de la Ley en su ámbito subjetivo de aplicación, pues hace referencia de forma insistente al “contribuyente”, cuando éste no es el único interesado en la relación jurídica tributaria y, por lo tanto, no es el único ciudadano necesitado de protección en el desarrollo de aquélla”.*

Se considera que dicha denominación, reiteradamente utilizada en textos normativos como en la derogada Ley 1/1998, de 26 de febrero, de Derechos y Garantías de los Contribuyentes, el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, o en la propia la exposición de motivos de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General tributaria que indica literalmente *“La Ley General Tributaria es el eje central del ordenamiento tributario donde se recogen sus principios esenciales y se regulan las relaciones entre la Administración tributaria y los contribuyentes (...)”*, resulta más sencilla y comprensible para los ciudadanos destinatarios últimos de la norma.

No obstante, se atiende la observación realizada y se incorpora en el artículo 2 un nuevo apartado en el que se define que se entiende por contribuyente a los efectos de esta ley.

4. *“Dejar constancia de las consecuencias sobre el efecto vinculante de la consulta cuando se produzca posteriormente una resolución de los órganos administrativos revisores que modifique la interpretación de la norma aplicable.*

*Introducir la posibilidad de que la Hacienda autonómica compruebe los hechos descritos en la consulta de forma que posteriormente los órganos de comprobación no puedan cambiar el criterio administrativo sobre la base de la ausencia de coincidencia de los hechos realmente acontecidos. En esta comprobación sería muy adecuada la entrevista personal con el consultante. Estas modificaciones no deberían suponer una regulación contradictoria con el régimen jurídico de las consultas previsto en la LGT.*



*Una cuestión accesoria a estas propuestas relativas al régimen de las consultas sería la incorporación del art.7.d) al art.6, pues las consultas no son un servicio de asistencia, sino de información. Introducir las en el art.6 (relativo a los servicios de información) es más coherente con la naturaleza vinculante de la respuesta de la Administración. Incorporarla al art. 7 (servicios de asistencia) supone implícitamente una disminución de su categoría”.*

Se asume la observación en relación con la incorporación de lo relativo a las consultas en el artículo 6 de la Ley, si bien, se considera que las consultas tributarias se regulan ampliamente en los artículos 88 y 89 de la LGT y en los artículos 65 a 68 del Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos De aplicación de los tributos, en adelante RGGI.

*5.- “Por otro lado, sería deseable que el legislador autonómico tuviera a bien introducir medidas para reducir los altos ratios de conflictividad en materia tributaria y, sin duda, una opción eficaz sería incorporar medidas alternativas de resolución de conflictos (ADR) en el seno de los procedimientos tributarios”.*

De acuerdo con el artículo 45 de la Ley 22/2009, de 18 de diciembre, por la que se regula el sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de régimen común, la titularidad de las competencias normativas de los tributos cedidos y gestionados por las Comunidades Autónomas corresponde al Estado, por lo que la incorporación de medidas alternativas de resolución de conflictos como el arbitraje, la mediación y la conciliación en el ámbito tributario respecto de los impuestos estatales cedidos excede de las competencias de la Comunidad de Madrid y solo podrían implementarse mediante una ley estatal.

Por otra parte, la Comunidad de Madrid carece de impuestos propios sobre los cuales podría introducir estas medidas alternativas de resolución de conflictos ya que, mediante la Ley 3/2021, de 22 de diciembre, de Supresión de impuestos propios de la Comunidad de Madrid y del recargo sobre el Impuesto de Actividades Económicas la Comunidad de Madrid, en ejercicio de su autonomía financiera, suprimió todos sus impuestos propios.

*6.- “Incorporar en esta Ley la exigencia de que el defensor/a del contribuyente sea una persona ajena a la Administración tributaria. Se recomienda que sea un profesional del Derecho de reconocido prestigio con quince años de experiencia en el ámbito tributario y que en los últimos cinco años no haya tenido un puesto de relevancia política o directiva en la Administración (estatal, autonómica o local)”.*

En este proyecto no se regulan los aspectos organizativos de la Oficina del Defensor del Contribuyente, al estar previsto que dicha regulación tenga lugar en el desarrollo reglamentario de la ley.

*7.- “Dentro del procedimiento de tramitación de las quejas, debería introducirse la posibilidad de que la Oficina de Defensa realice propuestas de adopción de las medidas que considere pertinentes al*



caso, con el subsiguiente deber del servicio involucrado de responder de forma motivada si no modifica la actuación en el sentido propuesto por aquélla.

El art.19 (Tramitación de las quejas) sólo prevé la elaboración y notificación de la respuesta al interesado y al órgano responsable del servicio (art.19.5). Aunque puede entenderse que esta redacción lleva implícita la incorporación de una propuesta de adopción de medidas correctoras, su mención expresa reforzaría el papel de la Oficina de Defensa como un órgano de mediación, con la posibilidad de realizar propuestas de modificación de la decisión inicialmente adoptada por la Administración.

La propuesta de una medida alternativa o, incluso de revocación del acto sobre el que se plantea la queja, sería mucho más eficaz si se introdujese en la ley la necesaria contestación por parte del órgano afectado. El silencio que suele producirse por parte de la Administración tributaria tras la propuesta realizada por las diferentes Defensorías es una de las causas de su deslegitimación en términos de eficacia.

Sería conveniente, en aras de incentivar su función mediadora, introducir la posibilidad de que la Oficina de Defensa realice una entrevista personal con el interesado y con el servicio al que se refiere la queja. De esta forma se conseguiría además mejorar sustancialmente la percepción del ciudadano de “personalización” y cercanía con la Administración tributaria autonómica”.

Se asume la observación relativa a las propuestas de mejora de la Oficina de Defensa del Contribuyente en la tramitación de las quejas y sugerencias. Respecto a su función de mediación, nos remitimos a la observación relativa a las competencias autonómicas en relación con las medidas de alternativas de resolución de conflictos.

8.- “El Anteproyecto no menciona las garantías que deben respetarse en los procedimientos de comprobación, recaudación y sancionador tramitados por la Administración tributaria autonómica. Y ello a pesar de los términos de su Exposición de Motivos, donde se contempla como objetivo de la Ley “velar por la efectividad de sus derechos y de las obligaciones y principios básicos que deben presidir su actuación en los diferentes procedimientos”.

Sería imprescindible incorporar un capítulo relativo a los procedimientos tributarios, donde -además de realizar una remisión a las garantías establecidas en la normativa estatal aplicable- se incidiera en mejoras imprescindibles actualmente, entre las que señalamos:

- 5.1. Necesaria incorporación de un trámite personal contradictorio en el procedimiento de inspección.
- 5.2. Incorporación de un trámite personal de audiencia con el funcionario encargado de la tramitación del asunto en los procedimientos de comprobación limitada cuando el interesado lo solicite.
- 5.3. Deber de información al interesado de la apertura de un procedimiento sancionador en el momento de la firma de las actas de inspección.
- 5.4. Incorporación de una fase de mediación previa a las reclamaciones administrativas



5.5. Asimismo, la Dirección General de Tributos de la CA de Madrid debería valorar la no imposición de sanción cuando del expediente se infiera que existió una razonable diligencia del administrado y este no fue objeto en los últimos cinco años de una sanción firme respecto del mismo tributo”.

La titularidad de las competencias normativas y de aplicación de los tributos cuyo rendimiento se cede a las Comunidades Autónomas, de la potestad sancionadora, así como la revisión de los actos dictados en ejercicio de las competencias citadas corresponde al Estado de conformidad con el art 45 de la Ley 22/2009, de 18 de diciembre, por la que se regula el sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de régimen común y ciudades con Estatuto de Autonomía y se modifican determinadas normas tributarias, en las que se regula el alcance y las condiciones de la cesión.

La Comunidad de Madrid carece de impuestos propios desde la entrada en vigor (1 de enero de 2022) de la Ley 3/2021, de 22 de diciembre, de Supresión de impuestos propios de la Comunidad de Madrid y del recargo sobre el Impuesto de Actividades Económicas. En ejercicio de su autonomía financiera la Comunidad de Madrid decidió suprimir todos sus impuestos propios.

En materia de tributos cedidos, en los términos indicados, la potestad sancionadora corresponde al Estado y, por tanto, se regirá, tal como dispone el artículo 27.1 de la Ley 22/2009, por los convenios o tratados internacionales, la Ley General Tributaria, la ley propia de cada tributo, los reglamentos generales de desarrollo de la Ley General Tributaria y de las leyes propias de cada tributo, las demás disposiciones de carácter general, reglamentarias o interpretativas. Las Comunidades Autónomas carecen de competencias normativas, únicamente pueden calificar las infracciones tributarias recogidas en la LGT (arts. 191 a 206) e imponer las sanciones correspondientes.

9.- *“Incorporar un 2º inciso al apartado 1º del art. 10 en los términos siguientes: “La Administración tributaria autonómica procederá igualmente a disculparse cuando, sin necesidad de sentencia firme, se constate mediante resolución administrativa o informe interno motivado, la existencia de un funcionamiento anormal de los servicios que haya producido perjuicios al contribuyente, incluso aunque no exista vulneración estricta de un derecho reconocido normativamente.”*

La redacción del artículo 10 se considera coherente con la finalidad pretendida con la aprobación del proyecto

➤ **Don Javier Andrade Cabello.**

1.- Art. 4º: *En el apartado 2, convendría añadir un segundo párrafo para hacer mención a otros importantes principios que deberían ser guía de actuación para la Administración tributaria autonómica.*

No se acepta la observación. Los principios que ordenan la actuación de las administraciones tributarias se encuentran recogidos en la Ley General Tributaria, tal como señala su artículo 1, que dispone *“Esta ley establece los principios y las normas jurídicas generales del sistema tributario español y será de aplicación a todas las Administraciones tributarias en virtud y con el alcance que se deriva del artículo 149.1. 1.ª, 8.ª, 14.ª y 18.ª de la Constitución”*. Por otro lado, parte de los principios que se sugiere incluir en el proyecto son de aplicación directa a la administración tributaria autonómica



por encontrarse previstos en la legislación general que rige el funcionamiento de las administraciones públicas.

2.- *“Art. 5º: En el apartado 1, añadir que la información y atención, además de personalizada y confidencial, será “gratuita”.*

Se admite esta propuesta incluyéndose en el texto del anteproyecto.

3.- *“Art. 7º: En la letra e), añadir que la realización de valoraciones de bienes inmuebles previas a las autoliquidaciones será “gratuita”. En un sistema tributario basado en la imposición al contribuyente del régimen de autoliquidación obligatoria, y en el que no todos los bienes inmuebles tienen atribuido un “valor de referencia” de Catastro, exigir el pago de un coste o tasa al ciudadano que desea conocer el valor que la Administración atribuye al bien inmueble a efectos del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones o del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales resulta excesivo y desproporcionado y alejado del principio de buena administración”.*

No se acepta, dado que la propuesta planteada no tiene encaje en objeto de esta ley. No obstante, cabe puntualizar que están libres del pago de tasas las valoraciones previas *on line* y los usos residenciales -viviendas y anejos-, que representan casi el 80% de las transacciones inmobiliarias en la Comunidad de Madrid. Únicamente están sujetas a tasa las valoraciones se soliciten por registro o de forma presencial respecto de locales comerciales, oficinas, solares, parcelas urbanas, naves industriales y fincas rústicas, dado que la valoración de dichos inmuebles requiere un análisis específico.

4.- *“Art. 10º: a) Apartado 1: La muy novedosa y sensata medida de disculpa administrativa con el contribuyente, regulada en el apartado 1 debe aplicarse no solo en caso de “sentencia judicial firme”, sino igualmente en caso de “resolución administrativa firme”, porque buena parte de las controversias tributarias se solventa mediante resolución dictada en recurso de reposición o en reclamación económico-administrativa”.*

No se acepta la propuesta, dado que la redacción del artículo responde a la finalidad pretendida con la norma.

5.- *“Art. 10º: b) Apartado 3: Ddebería completarse la regulación de las consultas tributarias, entre otras medidas añadiendo un plazo máximo de resolución, un compromiso firme de cumplimiento de dicho plazo (silencio positivo), o la imposibilidad de aplicar con efecto retroactivo un cambio de criterio administrativo.”*

No se acepta. Se reitera que las consultas tributarias se regulan ampliamente en los artículos 88 y 89 de la LGT y en los artículos 65 a 68 del RGGI.

6.- *Reintroducir la presunción general de buena fe en la actuación del contribuyente.*



Se acepta la propuesta introduciendo un nuevo apartado, concretamente el 3, en el artículo 10 del anteproyecto de ley.

*7.- Introducir la regulación del derecho al error del contribuyente.*

Se reitera lo ya expuesto sobre la titularidad estatal de la competencia normativa sobre los tributos cedidos, de acuerdo con lo previsto en el art 45 de la Ley 22/2009, así como la imposibilidad de introducir esa regulación en impuestos propios de la Comunidad de Madrid, debido a la inexistencia de los mismos tras la entrada en vigor de la Ley 3/2021, de 22 de diciembre, de Supresión de impuestos propios de la Comunidad de Madrid y del recargo sobre el Impuesto de Actividades Económicas.

*8.- Introducir el principio general de no retroactividad in peius de las modificaciones normativas o de criterios interpretativos.*

No se acepta la propuesta por carecer la Comunidad de Madrid de competencias en la materia. Se mezclan dos conceptos diferentes: las disposiciones normativas, cuya irretroactividad se establece en el artículo 10 de la LGT (con la especialidad del ámbito sancionador), y los criterios interpretativos. En este último supuesto, la observación propuesta sería contraria a la jurisprudencia y al plazo de prescripción que tiene la Administración para determinar la deuda tributaria mediante la oportuna liquidación.

*9.- Introducir una regulación de exigencia de intereses de demora más acorde con los principios de justicia tributaria y de buena administración.*

No se acepta la propuesta, ya que la cuestión planteada no tiene encaje en el objeto y alcance de esta ley ni resulta acorde con las competencias normativas de la Comunidad de Madrid.

*10.- Introducir medidas en materia sancionadora.*

- a) Exclusión de culpabilidad a efectos sancionadores tributarios en diversos supuestos.*
- b) Mejoras en la regulación de las reducciones de sanciones administrativas por conformidad con la infracción y pago voluntario de la sanción.*

En materia de tributos cedidos, en los términos ya indicados, la potestad sancionadora corresponde al Estado (art. 45.1 de la Ley 22/2009 de 18 de diciembre, por la que se regula el sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de régimen común y Ciudades con Estatuto de Autonomía y se modifican determinadas normas tributarias) y, por tanto, se regirá, tal como dispone su artículo 27.1 «por los Convenios o Tratados internacionales, la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, la Ley propia de cada tributo, los Reglamentos generales dictados en desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y de las Leyes propias de cada tributo, las demás disposiciones de carácter general, reglamentarias o interpretativas, dictadas por la Administración del Estado y, en los términos previstos en este Título, por las normas emanadas de la Comunidad Autónoma competente según el alcance y los puntos de conexión establecidos en el mismo.» Las Comunidades Autónomas carecen de competencias normativas en materia sancionadora tributaria, únicamente



pueden calificar las infracciones tributarias recogidas en la LGT (arts. 191 a 206) e imponer las sanciones correspondientes.

#### *11.- Introducción de principios de aplicación de los procedimientos de gestión tributaria y de inspección tributaria.*

Se ha de hacer referencia una vez más al artículo 1 de la LGT con arreglo al cual: “*Esta ley establece los principios y las normas jurídicas generales del sistema tributario español y será de aplicación a todas las Administraciones tributarias en virtud y con el alcance que se deriva del artículo 149.1. 1.ª, 8.ª, 14.ª y 18.ª de la Constitución*”. En consecuencia, son de aplicación directa a las Comunidades Autónomas todos aquellos preceptos de la LGT que regulen principios generales y aspectos básicos del régimen tributario que sean necesarios para garantizar a los contribuyentes un mínimo de uniformidad en el tratamiento que reciben de las administraciones tributarias. (STC 65/2020).

12.- Por último, las observaciones relativas a *los principios de aplicación de la ejecución de resoluciones y sentencias en materia tributaria, mejoras en la práctica de notificaciones administrativas telemáticas y actualización a la inflación acumulada de diversos importes monetarios contenidos en el Decreto Legislativo 1/2010, de 21 de octubre, Texto Refundido de las Disposiciones Legales de la Comunidad de Madrid en materia de tributos cedidos del Estado*, no se asumen por ser ajenas al objeto de esta ley y a la finalidad pretendida con su aprobación.

#### *13.- Introducción de una Disposición transitoria.*

Dado el contenido de la norma, no se considera necesario establecer un periodo transitorio.

## **2. Informes**

Durante la tramitación de este proyecto normativo se han solicitado, de conformidad con lo previsto en el artículo 8.1 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo, los siguientes informes y se han obtenido las respuestas que se detallan, así como su incorporación o no al proyecto, en los términos que a continuación se señalan:

- Informe de coordinación y calidad normativa de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local, establecido en el artículo 8.4 en relación con el artículo 4.2.c) del Decreto 52/2021, de 24 de marzo y artículo 25.3.a) del Decreto 229/2023, de 6 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local.

Se incorporan todas las propuestas contenidas en el informe de la Oficina de Calidad Normativa, de fecha 2 de diciembre de 2025, salvo las que a continuación se detallan y por las siguientes razones:

- En cuanto a la homogenización de la referencia a la Administración tributaria de la Comunidad de Madrid, se va utilizar siempre la expresión “Administración tributaria



autonómica”, y no la expresión abreviada sugerida “administración tributaria” para evitar equívocos en relación con la administración tributaria referida: estatal, autonómica o local.

- Se sugiere definir con claridad el alcance del término contribuyente para delimitar el ámbito de aplicación del anteproyecto de ley ya que a lo largo del texto a este término se suman los de obligados tributarios y los de ciudadanos.

No obstante, todos los contribuyentes, entendidos como personas físicas y jurídicas y las entidades a las que la normativa tributaria impone el cumplimiento de las obligaciones tributarias, son obligados tributarios de acuerdo con lo establecido en el artículo 35.1 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y debe tenerse en cuenta, así mismo, que todos los ciudadanos son potenciales contribuyentes, motivo por el cual se entiende que el término utilizado en el proyecto, y que da nombre a su título, no genera confusión alguna.

- No se considera innecesario el artículo 18.1.c) sino más bien aclaratorio, por lo que no procede su eliminación.

En este mismo artículo y número se sugiere eliminar la expresión «no justificado» en la letra h) y precisar el sentido del «carácter abusivo» de la queja o sugerencia. No se aceptan tales sugerencias, ya que estamos ante conceptos jurídicos indeterminados, cuya concreción tendrá lugar en el momento de su aplicación, atendiendo a las circunstancias concretas y a criterios objetivos que concurren.

- El informe de impacto por razón de género se solicita a la Dirección General de la Mujer de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, de conformidad con el artículo 7.3.c) del Decreto 52/2021, de 24 de marzo, en relación con el artículo 19 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y el artículo 9.1.b) del Decreto 241/2023, de 20 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

La Dirección General de Mujer de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, en su informe de fecha 2 de diciembre de 2025 ha señalado que, una vez examinado el contenido del citado proyecto, se aprecia un impacto neutro por razón de género y que, por tanto, no se prevé que incida en la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

- El Informe sobre el impacto en la infancia, en la adolescencia y en la familia se solicita a la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, de conformidad con el artículo 7.3.c) del Decreto 52/2021, de 24 de marzo, en relación con el artículo 22 quinquies de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de



Enjuiciamiento Civil, y en la disposición adicional décima de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, el artículo 47 de la Ley 4/2023, de 22 de marzo, de Derechos, Garantías y Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid, y el artículo 7.15 del Decreto 241/2023, de 20 de septiembre.

La Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, ha señalado en su informe de fecha 1 de diciembre de 2025, que el anteproyecto de ley no genera ningún impacto en materia de familia, infancia y adolescencia.

- Informe de impacto presupuestario de la Dirección General de Presupuestos de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, se solicita de acuerdo con lo previsto en el artículo 67.3 de la Ley 5/2025, de 23 de diciembre, de Hacienda de la Comunidad de Madrid, todo ello en relación con el artículo 5.1.k) del Decreto 230/2023, de 6 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

La Dirección General de Presupuestos emite informe favorable en relación con el anteproyecto de ley de referencia, el 19 de febrero de 2026, indicando que, cualquier gasto que pudiera producirse con la aprobación de la modificación legal deberá asumirse con los créditos disponibles en el presupuesto aprobado de la sección presupuestaria competente y presupuestarse adecuadamente en ejercicios futuros, dentro de los techos de gasto establecidos para la citada sección.

- Informe de la Dirección General de Tributos de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, respecto de su impacto en los ingresos de acuerdo con el artículo 9.b) del Decreto 230/2023, de 6 de septiembre.

Esta Dirección General en su informe de fecha 26 de noviembre de 2025 ha concluido que la aprobación de la Ley de Defensa del Contribuyente de la Comunidad de Madrid, no supondría una disminución de los ingresos respecto de los previstos en la LPGCM, por lo que, al no darse el elemento objetivo previsto en precitada Disposición Adicional, no sería necesario emitir por este centro directivo el informe preceptivo previsto con carácter previo a su aprobación.

- Informe de la Dirección General de Recursos Humanos, según establece el artículo 67.3 de la Ley 5/2025, de 23 de diciembre, de Hacienda de la Comunidad de Madrid en relación con el artículo 7.1.e) del Decreto 230/2023, de 6 de septiembre.

Se informa favorablemente este proyecto por la Dirección General de Recursos Humanos según consta en su informe de fecha 20 de febrero de 2026, al deducir que no será necesario crear nuevos puestos ni asignar más recursos humanos a la Oficina de Defensa del Contribuyente, una vez se adscriba a la Consejería correspondiente, siendo suficiente para su funcionamiento la reasignación de los efectivos existentes y, en consecuencia, no existirá repercusión en el gasto imputable al capítulo 1 del presupuesto de gastos de la Comunidad de Madrid.



- Informe de la Dirección General de Estrategia Digital, en relación con todos los elementos telemáticos que este proyecto conlleva como es la carpeta tributaria, la oficina virtual tributaria o el portal web específico para el contribuyente, de acuerdo con el artículo 8.1 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo.

La Dirección General de Estrategia Digital, en su informe de fecha 2 de diciembre de 2025, no formula observaciones al contenido del proyecto derivando la implantación de los servicios telemáticos al órgano competente y recordando el principio de coordinación y atención al procedimiento en materia de contenidos en el entorno del portal de internet de la Comunidad de Madrid.

- Informe de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia, en cuanto a la modificación del procedimiento de tramitación de quejas y sugerencia, de acuerdo con lo previsto en los artículos 4.g) y criterios 12 y 14 del Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los Sistemas de Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid y del artículo 9.2.f) del Decreto 229/2023, de 6 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local.

Esta Dirección General señala en su informe de fecha 3 de diciembre de 2025 que parte del contenido del artículo 15 del proyecto, dedicado a las quejas y reclamaciones se encontraría hoy regulado de forma genérica en el Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid, señalando como un acierto que la Oficina de Defensa del Contribuyente se configure, entre otras cosas, como un sistema autónomo de quejas y reclamaciones en materia tributaria que tendrá competencia tanto sobre las quejas que se refieran a la interpretación del ordenamiento tributario, como sobre las que, hasta la fecha, se venían tramitando a través de la aplicación SUQUE, en virtud de lo establecido en el artículo 30.4 del Decreto 21/2002, de 24 de enero, que establece que:

*«Cuando se trate de quejas formuladas por los contribuyentes por retrasos o anomalías en el funcionamiento de los servicios tributarios de la Comunidad de Madrid, la Oficina de Atención al Ciudadano procederá a su envío inmediato al Defensor del Contribuyente a efectos de su consideración y, en su caso, pertinente tramitación.»*

Sigue señalando el informe que no es necesaria la modificación de dicho precepto puesto que está prevista la aprobación de un nuevo decreto que adapte las necesidades de atención al ciudadano a las tecnologías y procesos actualmente existentes y que tendrá en cuenta la regulación propuesta por el anteproyecto de ley sometido a informe.

No obstante lo anterior, y toda vez que no consta la aprobación del decreto al que se alude, se incluye en este anteproyecto una disposición final modificativa de dicho artículo, así como del artículo 38.1 que hace alusión al Defensor del Contribuyente como miembro de la Comisión para la Coordinación de la Atención al Ciudadano.



- Informe de observaciones de las secretarías generales técnicas, según lo previsto en el artículo 4.3 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo.

Han manifestado que no tienen observaciones al anteproyecto de ley todas las secretarías generales técnicas salvo las de la Consejerías de Presidencia, Justicia y Administración Local, la de Digitalización y la de Medioambiente, Agricultura e Interior.

La secretaría general técnica de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local, no hace observaciones al proyecto, señalándose que: «*Una vez estudiada la documentación remitida se indica que, a la vista de las competencias afectadas, se adjuntan las observaciones formuladas por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia.*». El referido informe ha sido debidamente analizado en su correspondiente apartado, remitiéndonos a lo allí expuesto.

Por parte de la secretaria general técnica de la Consejería de Digitalización, se indica que, una vez consultados los centros directivos y organismos dependientes, «se acompañan las observaciones realizadas por la Viceconsejería de Digitalización.»

En cuanto a dichas observaciones, únicamente se señala que en relación al desarrollo de un portal específico del contribuyente que centralice la información del sistema tributario de la Comunidad de Madrid, debe tenerse en cuenta lo establecido en el Decreto 127/2022, de 7 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan aspectos relativos a los servicios electrónicos y a la comisión de redacción, coordinación y seguimiento del portal de internet de la Comunidad de Madrid, en concreto al artículo 19 donde se establece el “*Procedimiento para la gestión de contenidos en el entorno del portal de internet de la Comunidad de Madrid “comunidad.madrid”*”. El artículo 19 del Decreto 127/2022, de 7 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan aspectos relativos a los servicios electrónicos y a la comisión de redacción, coordinación y seguimiento del portal de internet de la Comunidad de Madrid, regula el procedimiento para la gestión de contenidos en el entorno del portal de internet de la Comunidad de Madrid “comunidad.madrid”, por tanto la observación se tendrá en cuenta para solicitar la creación del portal para el contribuyente por los cauces señalados en este artículo, es decir, a través del Comisionado web de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

La secretaria general técnica de la Consejería Medioambiente, Agricultura e Interior, remite como observaciones las formuladas por la Dirección General de Transición Energética y Economía Circular, que se resumen en cuatro propuestas, que no pueden ser incorporadas por los motivos que se señalan a continuación.

1. En cuanto a la conveniencia de ofrecer información al contribuyente, referida a los beneficios fiscales relacionados con reciclaje, ecodiseño y reducción de residuos, se debe recordar que la previsión es ofrecer información sobre todos los beneficios fiscales por lo que no es necesario hacer mención expresa, en particular, a los relacionados con



el reciclaje, ecodiseño y reducción de residuos que se encuentran incluidos en la previsión general.

2. Se propone añadir en el Capítulo II de la exposición de motivos una referencia explícita al principio de sostenibilidad y eficiencia en el uso de recursos, así como garantizar que los procesos telemáticos y físicos minimicen el consumo de papel y energía.

No es necesario la referencia explícita al principio de eficiencia ya que es uno de los principios de buena administración que se nombran en dicho capítulo. En cuanto al de sostenibilidad no es más que una consecuencia del anterior, por lo que su mención resultaría redundante.

3. Incorporar objetivos de reducción de huella ambiental.

El objetivo propuesto es ajeno al objeto y finalidad de este anteproyecto de ley.

4. Incorporar la realización de campañas informativas desde la Oficina de Defensa del Contribuyente sobre cómo las decisiones fiscales pueden favorecer la economía circular.

Como se ha señalado en el número 1 el Defensor del Contribuyente dará información general sobre los beneficios fiscales con carácter general.

- Informe de la Abogacía General de la Comunidad de Madrid, según establece el artículo 4.1.a) de la Ley 3/1999, de 30 de marzo, de Ordenación de los Servicios Jurídicos de la Comunidad de Madrid, cuando se trate de anteproyectos de ley y proyectos de disposiciones reglamentarias, salvo, en el caso de proyectos de disposiciones reglamentarias, que tengan carácter meramente organizativo.

El informe emitido por la Abogacía General, de fecha 27 de mayo de 2026 es favorable, si bien incluye diversas consideraciones esenciales y no esenciales. Las consideraciones esenciales formuladas han sido atendidas en su totalidad, dando lugar a los pertinentes cambios en el texto del anteproyecto y de la MAIN.

En relación a las consideraciones esenciales:

- Se modifica el último apartado de la MAIN, incorporando una referencia a la forma en que se analizarán los resultados en la evaluación *ex post*.
- Se ha modificado el artículo 2.2 del anteproyecto, a los efectos de clarificar el ámbito de aplicación subjetivo de la ley, que se extiende a todos los obligados tributarios conforme a lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. Se mantiene a lo largo de la ley la referencia a los *contribuyentes*, dado dicha denominación, reiteradamente utilizada en textos normativos resulta más sencilla y comprensible para los



ciudadanos destinatarios últimos de la norma (a modo de ejemplo, el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, la exposición de motivos de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General tributaria que indica literalmente *“La Ley General Tributaria es el eje central del ordenamiento tributario donde se recogen sus principios esenciales y se regulan las relaciones entre la Administración tributaria y los contribuyentes”*, o la derogada Ley 1/1998, de 26 de febrero, de Derechos y Garantías de los Contribuyentes.

- La consideración referida a diversos artículos del capítulo III queda atendida con la modificación del artículo 2 indicada en el párrafo anterior. Así mismo, en el art 5.1 se sustituye el término “ciudadano” por el de “contribuyente”.
- El apartado 3 del artículo 6 se modifica, identificando, por un lado, las contestaciones a las solicitudes de información de los contribuyentes a diferentes aspectos y trámites de gestión tributaria y, por otro, las contestaciones a las consultas escritas en los términos que la Ley 58/2003, de 17 de diciembre regula en su artículo 88.
- En el artículo 15, apartado 5, se suprime el inciso final “administrativo o jurisdiccional”.
- La consideración respecto del artículo 16.1, sobre los sujetos legitimados para la presentación de quejas y sugerencias, se atiende con la modificación del precepto, que queda referido a los contribuyentes, en consonancia con el ámbito subjetivo de la ley establecido en el artículo 2 del proyecto.
- Se modifica el apartado 2 del artículo 18, en relación al desistimiento del interesado en caso de no contestación al requerimiento de subsanación.
- Finalmente, en el artículo 19.3, se elimina el párrafo que preveía la posibilidad de ampliar el plazo para contestar y notificar, quedando este aspecto sometido a las reglas del procedimiento administrativo común.

En cuanto a las consideraciones no esenciales del informe de la Abogacía General, a continuación, se indican las que se han atendido y se justifican las razones por las que no se han atendido algunas:

- Se atienden las consideraciones sobre parte expositiva del anteproyecto, a excepción de la referida al párrafo segundo, ya que no se aprecia la existencia de exhortaciones o declaraciones laudatorias, sino una mera exposición de antecedentes que facilitan la contextualización del anteproyecto.
- Se atienden las consideraciones sobre los siguientes artículos: 1, 3, 6.2 b), 12.1, 15, 18.1 letras a) y h), 18.3, 19 (en lo referente a la numeración de los apartados y en lo referente al apartado 7), artículo 22 y disposición final segunda.
- Se modifica el artículo 4.2, para hacer referencia al principio de buena administración,



eliminando su formulación en plural, entendiendo que se trata del principio general en función del cual la Administración debe actuar de forma eficaz, objetiva, imparcial, transparente, diligente, motivada y respetuosa con los derechos de los ciudadanos. Tal como refleja el Tribunal Supremo en su sentencia 139/2020, de 15 de octubre, es un principio *“implícito en nuestra Constitución (artículos 9.3, 103 y 106), ha sido positivizado en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (artículos 41 y 42), constituye, según la mejor doctrina, un nuevo paradigma del Derecho del siglo XXI referido a un modo de actuación pública que excluye la gestión negligente (...) no consiste en una pura fórmula vacía de contenido, sino que se impone a las Administraciones Públicas, de suerte que el conjunto de derechos que de aquel principio derivan (audiencia, resolución en plazo, motivación, tratamiento eficaz y equitativo de los asuntos, buena fe) tiene -debe tener- plasmación efectiva y lleva aparejado, por ello, un correlativo elenco de deberes plenamente exigible por el ciudadano a los órganos públicos”*.

- En relación al apartado 2 del artículo 6: en la letra a), la consideración referida a su aplicación a los obligados tributarios queda ya atendida con el cambio introducido en el artículo 2.2. No obstante, no se incorpora la precisión sugerida de que las copias sean “a su costa”, ya que la asunción de ese coste no se produce con carácter general, y reflejarlo podría generar confusión. En efecto, las únicas copias que generan un coste para el interesado son las que solicite en papel -en aplicación de la tasa establecida en tal sentido en el Texto Refundido de la Ley de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad de Madrid, aprobado por Decreto Legislativo 1/2002, de 24 de octubre, y no en aplicación directa del artículo 99 de la Ley General Tributaria-, y su devengo es cada vez más residual, al predominar la documentación en formato electrónico.
- En relación al apartado 3 del artículo 6, no se considera adecuado trasladar a un precepto independiente lo referido a las contestaciones a las consultas, que aúne el contenido del artículo 10.4, por considerarse que ambos preceptos hacen referencia a cuestiones semejantes, pero no iguales, que justifican su diferente ubicación sistemática.
- En cuanto al artículo 7, se atiende la observación de incluir en la letra b) los fraccionamientos, junto con los aplazamientos. No obstante, no se incorporan las otras modificaciones sugeridas en las letras a), b) y c), al considerar más clara y adecuada la redacción actual, teniendo en cuenta además que el invocado Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, no tiene carácter básico.
- En el artículo 9.2 se mantiene el texto sin modificaciones, dado que la de la Oficina Virtual Tributaria es un servicio especializado en relación a impuestos cedidos que gestiona la Comunidad de Madrid, dada su especial complejidad, lo que no obsta para que la administración ofrezca por otros cauces un servicio semejante referido a otros tributos.
- En las letras el artículo 14 no se realizan las refundiciones sugeridas, por considerar que la actual redacción es clara y adecuada.
- En el artículo 17, se mantiene la referencia al formulario en que se deberán presentar las



quejas y sugerencias, puesto que no se considera que constituya un formalismo burocrático, sino, por el contrario, un modelo que facilite y oriente al interesado en la cumplimentación de los datos e informaciones necesarias para poder tramitar la queja o sugerencia.

- En el artículo 18, no se procede a la refundición o eliminación de letras sugerida, al considerar adecuada y clara la redacción actual, que permite distinguir diferentes supuestos específicos.
- El artículo 19.2 -de contenido equivalente al del artículo 10.3 del Real Decreto 1676/2009- no supone en ningún caso amparar el incumplimiento de plazos por la Administración, sino que únicamente prevé la forma de actuar en el procedimiento, en caso de que se sobrepasara el plazo previsto.
- La consideración sobre la posible refundición del artículo 23.2 con el artículo 25 al referirse a cuestiones afines no resulta adecuada, ya que ambos preceptos tienen un objeto y finalidad diferente.
- En cuanto a la disposición final primera, que contiene una modificación del artículo 38 del Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid, se mantiene en los mismos términos, ya que la modificación que se realiza es única relacionada con el objeto de este anteproyecto, razón por la que se ha descartado realizar otras modificaciones no relacionadas con el mismo
- Se atienden las consideraciones sobre disposición final cuarta, que pasa a ser disposición adicional única y se adecúa su redacción conforme lo indicado. Por lo que se refiere a las razones del establecimiento de un plazo de nueve meses, se ha considerado que se trata de un plazo adecuado y no excesivo, dada la necesidad de puesta en marcha de proyectos, que en algunos casos requieren desarrollos informáticos, e implantación de nuevos servicios.
- Se atienden todas las consideraciones formales referidas a cuestiones ortográficas y gramaticales.

## X. PLAN NORMATIVO.

La norma proyectada figura en el Plan Normativo de la Comunidad de Madrid para la XIII Legislatura (2023-2027), aprobado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 20 de diciembre de 2023.

## EVALUACIÓN “EX POST”.

La evaluación ex post, a realizar por la Oficina de Defensa del Contribuyente, atenderá a los siguientes criterios:



- a) Efectividad de los derechos y garantías de los contribuyentes, se valorará:
- La incidencia de la norma en la reducción de conflictos y reclamaciones.
- b) Funcionamiento de los servicios al contribuyente, se valorará:
- El uso y funcionamiento de los servicios de información, asistencia y participación.
  - El grado de utilización de la carpeta tributaria y la atención presencial.
  - La calidad percibida de los servicios por los contribuyentes.
- c) Sistema de quejas y sugerencias, se valorará:
- El número y tipología de quejas y sugerencias presentadas.
  - Los tiempos de respuesta y resolución.
  - El impacto de las propuestas de mejora formuladas por la Oficina de Defensa del Contribuyente.

Para valorar los referidos criterios se utilizarán los siguientes indicadores cuantitativos y cualitativos de seguimiento:

- ✓ Número de consultas, solicitudes de información y actuaciones de asistencia.
- ✓ Número de quejas y sugerencias y su evolución temporal.
- ✓ Plazos medios de respuesta a contribuyentes.
- ✓ Resultados de encuestas de satisfacción.
- ✓ Nivel de uso de servicios digitales y presenciales.
- ✓ Grado de implementación de las propuestas de mejora de la Oficina de Defensa del Contribuyente.

Para realizar la evaluación se utilizarán los datos de las siguientes fuentes de información:

- Explotación de la información contenida en la memoria anual de la Oficina de Defensa del Contribuyente.
- Encuestas de satisfacción a contribuyentes.
- Consulta a órganos gestores, oficinas de atención al ciudadano y otras unidades implicadas.

Los resultados podrán dar lugar a la revisión de la norma o al desarrollo de medidas complementarias que mejoren la protección de los derechos de los contribuyentes.

## LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA

Firmado digitalmente por: ARRUTI ORMAECHE MARÍA ISABEL  
Fecha: 2026.06.01 10:09

