

### 3. Otras disposiciones

#### CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA

*Orden de 30 de diciembre de 2019, por la que se aprueba el modelo normalizado de Hoja del Libro de Quejas y Sugerencias de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía.*

El artículo 8 de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales, creó la Oficina para la Defensa del Contribuyente, adscrita a la Consejería con competencias en materia de Hacienda, con la finalidad de velar por la efectividad de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía.

El Decreto 31/2013, de 26 de febrero, por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente y el Régimen Jurídico de las quejas y sugerencias que se formulen en relación con el funcionamiento de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía, en el artículo 7 establece un Libro de Quejas y Sugerencias y un procedimiento de tramitación propio que actualmente encuentra su amparo legal en la disposición adicional primera, apartado 2.a), de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. La disposición final tercera del citado decreto dispone que mediante orden de la Consejería con competencias en materia de Hacienda se determinarán las prescripciones técnicas del Libro de Quejas y Sugerencias de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía y que se aprobará el correspondiente modelo normalizado.

En cumplimiento de dicha disposición se publicó la Orden de 26 de julio de 2013, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, que en el artículo 2 aprobó el modelo normalizado de Hoja del Libro de Quejas y Sugerencias relacionadas directa o indirectamente con el funcionamiento de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía que figura en el anexo de la mencionada orden.

Los cambios normativos y organizativos acaecidos desde entonces han obligado a modificar parcialmente el modelo normalizado de Hoja del Libro de Quejas y Sugerencias, fundamentalmente para adaptarlo, por una parte, a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, que regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa y en las relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica. Merecen una mención especial las novedades introducidas en materia de notificaciones electrónicas, que serán preferentes, y, en tal sentido, se han introducido modificaciones en el modelo de Hoja del Libro de Quejas y Sugerencias.

Por otra parte, se modifica el modelo para adecuarlo al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, principalmente, en cuanto a los avisos de privacidad, en la información que se proporciona a la ciudadanía acerca del nuevo régimen de derechos que le asisten y en el modo correcto de ejercerlos, todo ello de forma comprensible, de acuerdo con las exigencias en torno a la prestación del consentimiento, que garanticen la seguridad en el tratamiento de los datos.

En su virtud, y en el uso de las atribuciones que me han sido conferidas por la disposición final tercera del Decreto 31/2013, de 26 de febrero, por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente y el Régimen Jurídico de las quejas y

sugerencias que se formulen en relación con el funcionamiento de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía,

**D I S P O N G O**

Artículo único. Aprobación del modelo normalizado de Hoja del Libro de Quejas y Sugerencias de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía.

Se aprueba el modelo normalizado de Hoja del Libro de Quejas y Sugerencias de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía, que figura en el anexo de la presente orden.

Dicho modelo sustituye al que figura como anexo de la Orden de 26 de julio de 2013, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, por la que se aprueba el modelo normalizado de hoja y las prescripciones técnicas del libro de quejas y sugerencias relacionadas directa o indirectamente con el funcionamiento de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía, y se dictan normas en desarrollo del Decreto 31/2013, de 26 de febrero, por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente y el Régimen Jurídico de las quejas y sugerencias que se formulen en relación con el funcionamiento de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía.

Disposición adicional única. Habilitación para la ejecución.

Se autoriza a la persona titular de la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego para cuantas actuaciones sean necesarias en ejecución de la presente orden.

Disposición final única. Entrada en vigor.

La presente orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 30 de diciembre de 2019

**JUAN BRAVO BAENA**

Consejero de Hacienda, Industria y Energía

## JUNTA DE ANDALUCÍA

## CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA

## LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

1 DATOS DE LA PERSONA INTERESADA O ENTIDAD INTERESADA Y DE LA REPRESENTANTE								
<b>DATOS DE LA PERSONA INTERESADA:</b>								
NIF:		APELLIDO 1:		APELLIDO 2:		NOMBRE:		
SEXO: <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M		RAZÓN SOCIAL:						
NÚMERO MÓVIL:		CORREO ELECTRÓNICO:						
<b>DATOS DE LA PERSONA REPRESENTANTE: (en su caso)</b>								
NIF:		APELLIDO 1:		APELLIDO 2:		NOMBRE:		
SEXO: <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M		RAZÓN SOCIAL:						
NÚMERO MÓVIL:		CORREO ELECTRÓNICO:						
2 LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN								
Marque sólo una opción.								
<input type="checkbox"/> <b>OPTO</b> por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica:								
DOMICILIO NOTIFICACIONES:								
TIPO DE VÍA:		NOMBRE DE LA VÍA:						
NÚMERO:		LETRA:	KM EN LA VÍA:	BLOQUE:	PORTAL:	ESCALERA:	PLANTA:	PUERTA:
MUNICIPIO:			PROVINCIA:			PAIS:	CÓD. POSTAL:	
NÚMERO TELÉFONO:		CORREO ELECTRÓNICO:						
<input type="checkbox"/> <b>OPTO</b> por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del Sistema de Notificaciones Notific@ de la Junta de Andalucía.								
En tal caso:								
<input type="checkbox"/> Manifiesto que dispongo de una dirección electrónica habilitada en el Sistema de Notificaciones Notific@.								
<input type="checkbox"/> Manifiesto que <b>NO</b> dispongo de una dirección electrónica habilitada en el Sistema de Notificaciones Notific@, por lo que <b>AUTORIZO</b> a la Consejería/ Agencia a tramitar mi alta en el referido sistema.								
Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el Sistema de Notificaciones Notific@.								
Correo electrónico:						Nº teléfono móvil:		
3 DENOMINACIÓN DEL ÓRGANO AFECTADO POR LA QUEJA/SUGERENCIA								
Denominación:						Código Territorial:		
4 DESCRIPCIÓN DE LA <input type="checkbox"/> QUEJA <input type="checkbox"/> SUGERENCIA <input type="checkbox"/> SE ADJUNTA ESCRITO AMPLIANDO DESCRIPCIÓN								
5 DOCUMENTACIÓN QUE SE ACOMPAÑA Y NÚMERO DE HOJAS								
DOCUMENTACIÓN QUE SE ACOMPAÑA						Nº DE HOJAS		
6 LUGAR, FECHA Y FIRMA								
En ..... a ..... de ..... de .....								
LA PERSONA INTERESADA/ REPRESENTANTE								
Fdo.:								

Ejemplar para la persona interesada

ILMO/A. SR./A. DIRECTOR/A GENERAL DE TRIBUTOS, FINANCIACIÓN, RELACIONES FINANCIERAS CON LAS CORPORACIONES LOCALES Y JUEGO (OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE)

Código Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas: 

00167702

### CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- El responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego cuya dirección es C/ Juan Antonio de Vizarrón, s/n, Edificio Torretriana, Isla de la Cartuja, 41092, Sevilla.
- Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica [dpgd@juntadeandalucia.es](mailto:dpgd@juntadeandalucia.es)
- Los datos personales que nos proporciona son necesarios para velar por la efectividad de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, cuya base jurídica se encuentra en la Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales.
- Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento, como se explica en la información adicional.

La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos>

Esta queja o sugerencia conlleva la autorización a la Oficina para la Defensa del Contribuyente para que acceda a sus datos tributarios de carácter reservado (artículo 16.2 del Decreto 31/2013, de 26 de febrero, por el que regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente y el régimen jurídico de las quejas y sugerencias que se formulen en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.)

Las quejas y sugerencias no tienen en ningún caso la consideración de recurso administrativo por lo que no suspenderá o interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente para la tramitación y resolución de los correspondientes procedimientos.

Ejemplar para la persona interesada



## JUNTA DE ANDALUCÍA

## CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA

## LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

1 DATOS DE LA PERSONA INTERESADA O ENTIDAD INTERESADA Y DE LA REPRESENTANTE							
<b>DATOS DE LA PERSONA INTERESADA:</b>							
NIF:	APELLIDO 1:		APELLIDO 2:		NOMBRE:		
SEXO: <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M	RAZÓN SOCIAL:						
NÚMERO MÓVIL:	CORREO ELECTRÓNICO:						
<b>DATOS DE LA PERSONA REPRESENTANTE: (en su caso)</b>							
NIF:	APELLIDO 1:		APELLIDO 2:		NOMBRE:		
SEXO: <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M	RAZÓN SOCIAL:						
NÚMERO MÓVIL:	CORREO ELECTRÓNICO:						
2 LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN							
Marque sólo una opción.							
<input type="checkbox"/> <b>OPTO</b> por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica:							
DOMICILIO NOTIFICACIONES:							
TIPO DE VÍA:		NOMBRE DE LA VÍA:					
NÚMERO:	LETRA:	KM EN LA VÍA:	BLOQUE:	PORTAL:	ESCALERA:	PLANTA:	PUERTA:
MUNICIPIO:			PROVINCIA:		PAIS:	COD. POSTAL:	
NÚMERO TELÉFONO:		CORREO ELECTRÓNICO:					
<input type="checkbox"/> <b>OPTO</b> por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del Sistema de Notificaciones Notific@ de la Junta de Andalucía.							
En tal caso:							
<input type="checkbox"/> Manifiesto que dispongo de una dirección electrónica habilitada en el Sistema de Notificaciones Notific@.							
<input type="checkbox"/> Manifiesto que <b>NO</b> dispongo de una dirección electrónica habilitada en el Sistema de Notificaciones Notific@, por lo que <b>AUTORIZO</b> a la Consejería/ Agencia a tramitar mi alta en el referido sistema.							
Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el Sistema de Notificaciones Notific@.							
Correo electrónico:						Nº teléfono móvil:	
3 DENOMINACIÓN DEL ÓRGANO AFECTADO POR LA QUEJA/SUGERENCIA							
Denominación:					Código Territorial:		
4 DESCRIPCIÓN DE LA <input type="checkbox"/> QUEJA <input type="checkbox"/> SUGERENCIA <input type="checkbox"/> SE ADJUNTA ESCRITO AMPLIANDO DESCRIPCIÓN							
5 DOCUMENTACIÓN QUE SE ACOMPAÑA Y NÚMERO DE HOJAS							
DOCUMENTACIÓN QUE SE ACOMPAÑA						Nº DE HOJAS	
6 LUGAR, FECHA Y FIRMA							
En ..... a ..... de ..... de .....							
LA PERSONA INTERESADA/REPRESENTANTE							
Fdo.:							

ILMO/A. SR./A. DIRECTOR/A GENERAL DE TRIBUTOS, FINANCIACIÓN, RELACIONES FINANCIERAS CON LAS CORPORACIONES LOCALES Y JUEGO (OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE)

Código Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas:

Ejemplar para la Dependencia de la Administración Tributaria afectada por la queja o sugerencia

00167702

