

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y FONDOS EUROPEOS

Orden de 12 de julio de 2023, 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.

Mediante 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, se crea la Oficina para la Defensa del Contribuyente, adscrita a la Consejería competente en materia de Hacienda, con la misión de velar por la efectividad de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

En desarrollo de la citada ley, se aprobó 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 cumplimiento de la disposición final tercera del citado decreto, se publicó la Orden de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, de 26 de julio de 2013, 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.

Posteriormente, se aprobó un nuevo formulario mediante la Orden de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, 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 Decreto 165 /2023, de 4 de julio, por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, establece en el artículo 10 las características del mencionado Libro de quejas y sugerencias y en la disposición derogatoria única deroga el citado Decreto 31/2013, de 26 de febrero.

Los cambios normativos y organizativos acaecidos desde la aprobación de la Orden de 30 de diciembre de 2019 obligan nuevamente a modificar el modelo normalizado de hoja del Libro de quejas y sugerencias, fundamentalmente para adaptarlo, por una parte, al Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, de forma que este formulario sea una importante herramienta de agilización administrativa y de reducción de cargas administrativas, no solo en lo relativo a sus datos sino también en cuanto a la información que el propio formulario debe suministrar a las personas interesadas para el adecuado ejercicio de sus derechos, facilitando en todo momento su precumplimentación bajo los principios de accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad.

Por otra parte, también se modifica el formulario para dar cumplimiento a la Resolución de 17 de diciembre de 2020, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueba y publica la Guía de Normalización e Inscripción de Formularios de la Junta de Andalucía. A tal efecto se han respetado los criterios establecidos en la Guía de Normalización e Inscripción de Formularios de la Junta de Andalucía, en la que se recogen las características técnicas, de diseño y funcionales a que han de ajustarse los formularios al objeto de lograr una homogeneidad de los mismos y su inscripción en el Registro de Procedimientos y Servicios con objeto de que queden a disposición de la ciudadanía de manera clara y accesible para la realización de los trámites del procedimiento de las quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

Asimismo, 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 por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de 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 régimen de derechos que le asisten y en el modo correcto de ejercerlos, todo ello de forma comprensible, de conformidad con el principio de transparencia y garantizando la seguridad en el tratamiento de los datos.

En su virtud, y en el uso de las atribuciones que me han sido conferidas por el apartado 1 de la disposición adicional tercera del Decreto 165 /2023, de 4 de julio, por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente 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 la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, 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.

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 derogatoria única. Derogación normativa.

Quedan derogadas las normas de igual o inferior rango en cuanto contradigan o se opongan a lo dispuesto en la presente orden y, expresamente, la 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.

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, 12 de julio de 2023

CAROLINA ESPAÑA REINA
Consejera de Economía, Hacienda
y Fondos Europeos

00287094



(Página 1 de 2)

Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos
Oficina para la Defensa del Contribuyente



LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. (Código de procedimiento: 6426)

1. DATOS DE LA PERSONA O ENTIDAD INTERESADA Y DE LA REPRESENTANTE

| | | | |
|---|-----------------|--|--------------|
| APELLIDOS Y NOMBRE/RAZÓN SOCIAL/DENOMINACIÓN: | | SEXO: <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | DNI/NIE/NIF: |
| APELLIDOS Y NOMBRE DE LA PERSONA REPRESENTANTE/RAZÓN SOCIAL/DENOMINACIÓN: | | SEXO: <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | DNI/NIE/NIF: |
| ACTÚA EN CALIDAD DE: | TELÉFONO MÓVIL: | CORREO ELECTRÓNICO: | |

2. NOTIFICACIÓN

2.1 LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN
(A cumplimentar por las personas NO OBLIGADAS a relacionarse electrónicamente con la Administración)

Marque solo una opción.

OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica:

DOMICILIO: _____

TELÉFONO MÓVIL: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración de la Junta de Andalucía y se tramite mi alta en caso de no estarlo (1).
Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones.
Correo electrónico: _____ N° teléfono móvil: _____

2.2 NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA OBLIGATORIA
(A cumplimentar por las personas OBLIGADAS a relacionarse electrónicamente con la Administración)

Las notificaciones que proceda practicar se efectuarán por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración de la Junta de Andalucía y se tramitará su alta en caso de no estarlo (1).
Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones.
Correo electrónico: _____ N° teléfono móvil: _____

3. IDENTIFICACIÓN DEL ÓRGANO AFECTADO

| | |
|---------------|------------|
| DENOMINACIÓN: | MUNICIPIO: |
|---------------|------------|

4. MOTIVO DE LA QUEJA O SUGERENCIA QUEJA SUGERENCIA

5. DOCUMENTACIÓN

Presento la siguiente documentación:

6. DECLARACIÓN, AUTORIZACIÓN, LUGAR, FECHA Y FIRMA

La persona abajo firmante **DECLARA**, bajo su expresa responsabilidad, que son ciertos cuantos datos figuran en el presente formulario y **AUTORIZA** a que la Oficina para la Defensa del Contribuyente consulte u obtenga aquellos datos, informes o antecedentes preceptivos en este procedimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95.1.k) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

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

Código Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas: **A 0 1 0 3 4 4 6 0**



005296

00287094



(Página 2 de 2)



INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE 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. Dirección de correo electrónico dgtrfclj.cehyfe@juntadeandalucia.es
 - Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd.cehyfe@juntadeandalucia.es
 - Los datos personales que nos indica se incorporan a la actividad de tratamiento contestación a las quejas y/o sugerencias formuladas por los interesados e informes estadísticos, 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; la licitud de dicho tratamiento se basa en el RGPD, artículo 6.1.c), el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal, consecuencia de lo establecido en 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.
 - Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica:
<http://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio.
 - No están previstas cesiones de datos salvo las derivadas de obligación legal.
- 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/detalle/165882.html>

NOTA INFORMATIVA:

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.

INSTRUCCIONES RELATIVAS A LA CUMPLIMENTACIÓN DEL PRESENTE FORMULARIO.

1. DATOS DE LA PERSONA O ENTIDAD INTERESADA Y DE LA REPRESENTANTE

La persona o entidad que presente este formulario deberá cumplimentar los datos identificativos que aquí se requieren.

Los datos relativos a la persona o entidad representante serán de cumplimentación obligatoria en el supuesto de ser esta quien suscriba el formulario.

2. NOTIFICACIÓN

Para las personas NO OBLIGADAS a relacionarse electrónicamente con la Administración, (apartado 2.1.) será necesario elegir una de las dos opciones de notificación que se ofrecen.

- En el supuesto de haber optado por la notificación en papel, será obligatorio cumplimentar los datos relativos al lugar de notificación. Asimismo, es conveniente cumplimentar los datos relativos a correo electrónico y, opcionalmente, número de teléfono móvil para poder recibir los avisos de puesta a disposición de la notificación electrónica que se efectuará en cualquier caso, y a la que podrá acceder voluntariamente. De no facilitar dichos datos no recibirá el correspondiente aviso. En el caso de que desee modificarlos deberá dirigirse al órgano gestor del procedimiento.

- En el supuesto de haber optado por relacionarse electrónicamente con la Administración, los datos de correo electrónico y, opcionalmente, número de teléfono móvil que nos proporciona, son necesarios para poder recibir el aviso de puesta a disposición de la notificación electrónica. Esta notificación se efectuará en cualquier caso, independientemente de que se hayan cumplimentado los mismos. En el caso de que desee modificarlos deberá dirigirse al órgano gestor del procedimiento.

- Si desea modificar el medio a través del que recibir la notificación, deberá dirigirse al órgano gestor del procedimiento.

Para el caso de personas OBLIGADAS a relacionarse electrónicamente con la Administración, (apartado 2.2.), los datos de correo electrónico y, opcionalmente, número de teléfono móvil que nos proporciona, son necesarios para poder efectuar el aviso de puesta a disposición de la notificación electrónica. Esta notificación se efectuará en cualquier caso, independientemente de que se hayan cumplimentado los mismos. En el caso de que desee modificarlos deberá dirigirse al órgano gestor del procedimiento.

(1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección:
<https://www.juntadeandalucia.es/notificaciones>.

3. IDENTIFICACIÓN DEL ÓRGANO AFECTADO

Deberá identificar el órgano afectado por la queja y/o sugerencia.

4. MOTIVO DE LA QUEJA O SUGERENCIA

Deberá explicar el motivo de la queja o plantear la sugerencia.

5. DOCUMENTACIÓN

Identifique la documentación que aporte efectivamente.

6. DECLARACIÓN, AUTORIZACIÓN, FECHA, LUGAR Y FIRMA

Deberá declarar que son ciertos cuantos datos figuran en el presente documento, y firmar el formulario.

005296

00287094

