



Junta de Andalucía

Oficina para la Defensa del Contribuyente

*Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones  
Financieras con las Corporaciones Locales y Juego*

## **INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR LA HOJA ELECTRÓNICA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.**

Para presentar de manera electrónica una queja o sugerencia sobre el funcionamiento de los órganos de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, ante la Oficina para la Defensa del Contribuyente, puede utilizar la presente herramienta *online*, siempre que disponga de certificado digital o DNI electrónico, que le acredite como interesado/representante a presentar una queja o sugerencia a través de Registro Telemático Tributario.

También puede optar por confeccionar online la Hoja de queja o sugerencia (para lo cual no es necesario el certificado digital ni el DNI electrónico) y posteriormente presentarla de forma presencial en los órganos que tengan la consideración de Administración tributaria de la Junta de Andalucía o a través de las formas y en los lugares previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y el artículo 82.2 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, que puede consultar en los siguientes enlaces:

Agencia Tributaria de Andalucía:

- Órganos de Gobierno:

<https://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/agenciatributariadeandalucia/organos-de-gobierno>

- Servicios Centrales:

<https://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/agenciatributariadeandalucia/servicios-centrales>

- Gerencias Provinciales:

<https://juntadeandalucia.es/organismos/ata/estructura/estructura-territorial.html>

- Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad:

<https://juntadeandalucia.es/organismos/justiciaadministracionlocalyfuncionpublica/areas/justicia/notarias/registros.html>

- Oficina de Asistencia en materia de Registros de la Junta de Andalucía:

<https://juntadeandalucia.es/servicios/tramites/presentacion-documentos/oficinas-asistencia-registros.html>

- Artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

<https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565&p=20191105&tn=1#a16>

## EL MODELO SE ESTRUCTURA DE LA SIGUIENTE FORMA:

Libro de quejas y sugerencias de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía

- 1) Datos de la persona o entidad interesada y de la representante
- 2) Notificación
- 3) Identificación del órgano afectado
- 4) Motivo de la queja o sugerencias
- 5) Documentación
- 6) Declaración, Autorización, Lugar, Fecha y Firma

## INSTRUCCIONES DE CUMPLIMENTACIÓN DE CADA APARTADO

Tipo de queja o sugerencia

Se indicará lo que proceda en cada caso.

Por ejemplo, en caso de queja se marcará así:

**4. MOTIVO DE LA QUEJA O SUGERENCIA**  QUEJA  SUGERENCIA

### 1) DATOS DE LA PERSONA O ENTIDAD INTERESADA Y DE LA REPRESENTANTE

Cumplimentación de datos personales de la persona o entidad interesada.

En este apartado se tendrán que cumplimentar los datos personales de la persona o entidad interesada y/o de su representante en el caso de que actúe por medio de representante.

No obstante, en el caso de presentación de una sugerencia anónima, no será obligatoria la cumplimentación de los datos identificativos.

En todo caso tendrán el carácter de obligatorio: Apellidos y Nombre/Razón Social /Denominación, DNI/NIE/NIF, Teléfono Móvil y Correo electrónico.

No obstante, si se accede con certificado digital del reclamante no será necesario consignar estos datos: Apellidos y Nombre/Razón Social /Denominación, DNI/NIE.

Se recomienda cumplimentar los datos de Teléfono móvil y correo electrónico por si fuera necesario contactar para completar el expediente.

En caso de que se presente por Representante, Apellidos y Nombre/Razón Social /Denominación, DNI/NIE/NIF, Teléfono Móvil y Correo electrónico.

En caso de que se presente a través de representante deberá identificarse la persona interesada y la persona representante así como acreditarse la representación en los términos establecidos en los artículos 45 al 47 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

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: <input type="checkbox"/>	TELÉFONO MÓVIL:	CORREO ELECTRÓNICO:	

## 2) NOTIFICACIÓN

Consigne lugar y medio de notificación: marque lo que proceda.

**Se recomienda para agilizar la tramitación de la queja, marcar la recepción de la respuesta por medios electrónicos a través del sistema notific@ de la Junta de Andalucía, además es un canal más económico y seguro para todos.**

2.1. OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica: cumplimente los datos del domicilio completo según las casillas. El número de teléfono y correo electrónico son obligatorios.

OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen por medio electrónico a través del Sistema de Notificaciones Notific@ de la Junta de Andalucía.

Si se elige la segunda opción es necesario que disponga de una dirección electrónica habilitada en el Sistema de Notificaciones Notific@ o si no dispone de la misma, autorizando la tramitación de su alta en el referido sistema. En ambos casos, es obligatorio indicar su correo electrónico y teléfono móvil.

Por ejemplo, si opta por la notificación por medios electrónicos y todavía no está dado de alta en el sistema Notific@ de la Junta de Andalucía deberá marcarlo de la siguiente forma:

### 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: \_\_\_\_\_ Nº 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: \_\_\_\_\_ Nº teléfono móvil: \_\_\_\_\_

2.2. Notificación electrónica obligatoria (a cumplimentar por las personas obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración).

Es obligatorio indicar su correo electrónico y teléfono móvil.

## 3) IDENTIFICACIÓN DEL ÓRGANO AFECTADO

Indique la denominación del Órgano afectado por la queja o sugerencia así como su Municipio

### 3. IDENTIFICACIÓN DEL ÓRGANO AFECTADO

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

#### 4) MOTIVO DE LA QUEJA O SUGERENCIAS

Marque si es una queja o una sugerencia.

Explique de forma clara el motivo y el servicio, procedimiento o trámite tributario por el que se queja o se expresa una sugerencia.

Se recomienda que si la queja se refiere a un expediente concreto se indique su número de referencia completo.

Asimismo haga constar cualquier dato que considere de interés o utilidad que contribuya a la mejor tramitación y resolución de su queja o sugerencia, por ejemplo, el día de la atención en el órgano tributario, o el de la presentación de su documento tributario.

4. MOTIVO DE LA QUEJA O SUGERENCIA	<input type="checkbox"/> QUEJA	<input type="checkbox"/> SUGERENCIA

#### 5) DOCUMENTACIÓN

5. DOCUMENTACIÓN
Presento la siguiente documentación:

Si desea adjuntar documentación complementaria a la queja o sugerencia, podrá hacerlo cuando haya terminado su cumplimentación y proceda a la presentación telemática.

#### 6) DECLARACIÓN, AUTORIZACIÓN, LUGAR, FECHA Y FIRMA

Indique lugar y fecha de la Hoja de Queja y Sugerencia.

6. DECLARACIÓN, AUTORIZACIÓN, LUGAR, FECHA Y FIRMA
La persona abajo firmante <b>DECLARA</b> , bajo su expresa responsabilidad, que son ciertos cuantos datos figuran en el presente formulario y <b>AUTORIZA</b> 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 <input type="text"/> a <input type="text"/> de <input type="text"/> de <input type="text"/>
LA PERSONA INTERESADA / REPRESENTANTE
Fdo.: <input type="text"/>

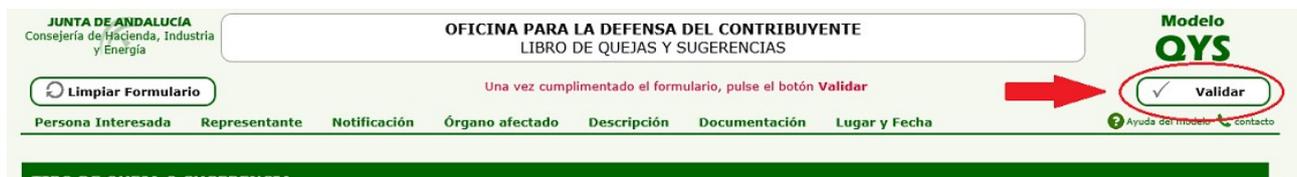
Por último valide la hoja de queja y sugerencia, después proceda a su firma y presentación a través del Registro telemático tributario.

Se recomienda leer la información sobre Protección de datos y la nota sobre el alcance de la queja o sugerencia:

<b>INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS</b>
En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que: a) 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 <a href="mailto:dgtrfclj.cehyfe@juntadeandalucia.es">dgtrfclj.cehyfe@juntadeandalucia.es</a> b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica <a href="mailto:dpd.cehyfe@juntadeandalucia.es">dpd.cehyfe@juntadeandalucia.es</a> c) 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. d) 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: <a href="http://juntadeandalucia.es/protecciondedatos">http://juntadeandalucia.es/protecciondedatos</a> , donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio. e) 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: <a href="http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/165882.html">http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/165882.html</a>
<b>NOTA INFORMATIVA:</b> 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.

Pasos intermedios:

Validación: Una vez haya completado todos los apartados correctamente proceda a pulsar el botón validar que aparece en la imagen



Presentación telemática: Una vez validado el formulario, a continuación, deberá optar por la presentación telemática del documento, para realizar la presentación de forma telemática a través del Registro Telemático Tributario (se requiere certificado digital o DNI electrónico).



Documentación complementaria: si lo desea, puede adjuntar documentación complementaria a la hoja de queja o sugerencia que está presentando, continuar sin documentación adjunta o cancelar la presentación tal como se indica en la siguiente imagen. Por ejemplo, si opta por adjuntar documentación, marque la primera opción:

#### Documentación complementaria

Si lo desea, puede adjuntar documentación complementaria a la hoja de queja o sugerencia que está presentando.

La documentación se aportará y firmará electrónicamente de forma individualizada durante el proceso de presentación. La firma electrónica se realizará mediante Certificado Digital o DNI Electrónico. Los formatos de documentos electrónicos admitidos son: **PDF** .

#### **DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA:**

- **Adjunto al modelo de quejas o sugerencias** : Documentación que acompaña a la queja o sugerencia



Firmar y presentar: Por último, escoja la opción de firmar y presentar, recuerdo que para ello debe poseer un certificado digital reconocido o DNI electrónico.