

## **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 informática siempre que disponga de certificado digital o DNI electrónico, que le acredite como persona interesada/representante a presentar una queja o sugerencia a través del Registro Electrónico Único de la Junta de Andalucía.

También puede optar por confeccionar por Internet 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://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/agenciatributariadeandalucia/gerencias-provinciales>

- Registros Generales de la Junta de Andalucía:

<https://juntadeandalucia.es/servicios/oficinas-registros-documentos.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:**

Tipo de queja o sugerencia

- 1) Datos identificativos. Datos de la persona interesada o entidad interesada y de la representante
- 2) Lugar y medio de notificación
- 3) Denominación del órgano afectado por la queja/sugerencia
- 4) Descripción de la queja o sugerencias
- 5) Documentación que se acompaña
- 6) 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:

TIPO DE QUEJA O SUGERENCIA	
Queja	<input checked="" type="checkbox"/> Sugerencia <input type="checkbox"/> Sugerencia anónima <input type="checkbox"/>

### 1) Datos identificativos. Datos de la persona interesada o entidad interesada y de la representante

En este apartado se tendrán que cumplimentar los datos personales de la persona 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: DNI, Apellido 1, Apellido 2, Nombre, Número Móvil y Correo electrónico. Si se accede con certificado digital del reclamante no será necesario consignar los datos anteriores.

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

En caso de que se presente por persona jurídica, son datos obligatorios: Razón social y datos representante: DNI, Apellido 1, Apellido 2, Nombre, Número 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 INTERESADA O ENTIDAD INTERESADA Y DE LA REPRESENTANTE	
<b>DATOS DE LA PERSONA INTERESADA:</b>	
<input type="checkbox"/> Marque aquí, si coincide con el titular del certificado	
Nif	Apellido 1 Apellido 2 Nombre
Sexo	Razón Social
Número móvil	Correo Electrónico
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>DATOS DE LA PERSONA REPRESENTANTE: (en su caso)</b>	
<input type="checkbox"/> Marque aquí, si coincide con el titular del certificado	
Nif	Apellido 1 Apellido 2 Nombre
Sexo	Razón Social
Número móvil	Correo Electrónico
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## 2) Lugar y medio de notificación

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

-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.

**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.**

Si se elige la segunda opción es necesario que disponga de una dirección electrónica habilitada en el Sistema de Notificaciones Notific@. Si no dispone de la misma, podrá autorizar 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) LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN	
<b>■ OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica:</b>	
Tipo de vía	Nombre vía pública
Tipo de Numeración	Número/Km Calif. Núm. Bloque Portal Escalera Pta./Piso Pta./Letra Cód.Postal
Provincia	Municipio
Número móvil	Correo Electrónico
<b>☑ OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del Sistema de Notificaciones Notific@ de la Junta de Andalucía.</b>	
<input type="checkbox"/> Manifiesto que dispongo de una dirección electrónica habilitada en el Sistema de Notificaciones Notific@.	
<input checked="" 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.	
Número móvil	Correo Electrónico
	Confirmación Correo Electrónico

## 3) Denominación del órgano afectado por la queja/sugerencia

Indique la denominación del Órgano afectado por la queja o sugerencia así como su Código provincial y Código centro, que le indicará el desplegable. Los campos de Código territorial y denominación se rellenarán automáticamente por el sistema.

Por ejemplo, si la queja es sobre la Gerencia Provincial ATRIAN Sevilla, deberá buscarlo en el desplegable y le aparecerá así:

3) DENOMINACIÓN DEL ÓRGANO AFECTADO POR LA QUEJA / SUGERENCIA	
Órganos administrativos	Código provincia
AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA	SEVILLA
Código centro	
AGENCIA TRIBUTARIA ANDALUCÍA. GERENCIA PROVINCIAL EN SEVILLA	
Código Territorial	Denominación
TA4101	AGENCIA TRIBUTARIA ANDALUCÍA. GERENCIA PROVINCIAL EN SEVILLA

#### 4) Descripción de la queja o sugerencia

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.

OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE  
LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Modelo QYS

Validar

Limpiar Formulario

Una vez cumplimentado el formulario, pulse el botón Validar

Persona interesada Representante Notificación Órgano afectado Descripción Documentación Lugar y Fecha

4) DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA O SUGERENCIA

Queja  Sugerencia

5) DOCUMENTACIÓN QUE SE ACOMPAÑA

Aviso:

Si requiriese adjuntar documentación complementaria a la hoja de queja o sugerencia que está cumplimentando, podrá realizarlo una vez concluya su cumplimentación y proceda a la presentación telemática.

#### 5) Documentación que se acompaña

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

## 5) DOCUMENTACIÓN QUE SE ACOMPAÑA



### Aviso:

Si requiriese adjuntar documentación complementaria a la hoja de queja o sugerencia que está cumplimentando, podrá realizarlo una vez concluya su cumplimentación y proceda a la presentación telemática de la misma. Los documentos aportados deberán tener formato PDF y se le requerirá la firma electrónica con certificado digital o DNI electrónico. Por favor, antes de iniciar la presentación telemática con documentación adjunta, verifique que los documentos cumplen con las características requeridas.

## 6) Lugar, fecha y firma

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

**6) LUGAR, FECHA y FIRMA**

En	Provincia	Municipio	a	04/06/2020
	<input type="text"/>	<input type="text"/>		

7) Finalmente, marque “Confirmo que he sido informado sobre la política de protección de datos, a sí como la información mostrada en el epígrafe IMPORTANTE”

Confirmo que he sido informado sobre la política de protección de datos, así como la información mostrada en el epígrafe **IMPORTANTE**.

8) Por último valide la hoja de queja y sugerencia, después proceda a su firma y presentación a través del Registro Electrónico Único de la Junta de Andalucía.

## Pasos intermedios:

- Validación: Una vez haya completado todos los apartados correctamente proceda a pulsar el botón "Validar" que se señala en la imagen

**JUNTA DE ANDALUCÍA**  
 Consejería de Hacienda, Industria y Energía

**OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE**  
 LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

**Modelo QYS**

Una vez cumplimentado el formulario, pulse el botón **Validar**

**Validar**

**TIPO DE QUEJA O SUGERENCIA**

Queja  Sugerencia

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

**DATOS DE LA PERSONA INTERESADA:**

Marque aquí, si coincide con el titular del certificado

Nif  Apellido 1  Apellido 2  Nombre

Sexo  Razón Social

Número móvil  Correo Electrónico

**DATOS DE LA PERSONA REPRESENTANTE: (en su caso)**

Marque aquí, si coincide con el titular del certificado

Nif  Apellido 1  Apellido 2  Nombre

Sexo  Razón Social

Número móvil  Correo Electrónico

**2) LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN**

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

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

**PRESENTACIÓN DE LA QUEJA O SUGERENCIA**

Imprimir → Presentación Telemática

Pulse el botón **[Imprimir]** para obtener, en formato PDF, el impreso cumplimentado de la queja o sugerencia y realizar la presentación de forma presencial o **[Presentación Telemática]** 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

Adjuntar documentación | Continuar sin documentación adjunta | Cancelar la presentación

## Firmar y presentar

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

# 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:		



QYS250000915

