



PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN SINGULAR A COLABORADORES SOCIALES DE LA ASOCIACIÓN PROFESIONAL DE TÉCNICOS TRIBUTARIOS Y ASESORES FISCALES DE ANDALUCÍA (APTTA)

1. Introducción.....	2
2. Ámbito de aplicación.....	3
2.1. Ámbito subjetivo.....	3
2.2. Ámbito objetivo.....	3
3. Atención a la Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía y a los profesionales integrados en este colectivo.....	5
3.1. Canales generales de atención.....	5
3.2. Canales de atención especializada a profesionales.....	5
3.3. Canal de atención a la Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía.....	8

ESTE DOCUMENTO HA SIDO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE POR:

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA:
José Francisco Parra Soler
CON FECHA: 04-10-2024 13:31:47

LA REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD:
Alicia Luna Gómez
CON FECHA: 04-10-2024 13:23:12



1. Introducción.

La Agencia Tributaria de Andalucía (ATRIAN) se ha trazado como objetivo seguir trabajando, junto con los colegios y las asociaciones de profesionales, para facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales en Andalucía.

Desde el año 2020, y especialmente tras el fin de las autorizaciones individuales en 2021, se ha venido trabajando intensamente por establecer convenios de colaboración para facilitar a los profesionales las presentaciones de autoliquidaciones, recursos y cualquier otro trámite en el curso de los procedimientos tributarios. Gracias al interés y esfuerzo de los colegios y asociaciones, se han firmado numerosos convenios que, en última instancia, permiten a sus asociados un acceso específico para la presentación en la Oficina Virtual de la ATRIAN. El alta de estos profesionales en la plataforma es gestionada por cada colegio o asociación, que responden por el buen uso de esta por parte de sus colegiados o asociados.

Pero la colaboración social no se agota en la mera presentación de documentación o autoliquidaciones. Así en el Contrato de Gestión 2023-2026, aprobado por Acuerdo de 4 de julio de 2023, del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, se incluye el proyecto denominado **“Apoyo a colaboradores sociales”**. Con éste se persigue mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal desde la perspectiva de la facilitación del cumplimiento voluntario de las obligaciones a los colaboradores sociales.

Partiendo de la premisa de que los colaboradores sociales disponen de conocimientos, destrezas, habilidades y recursos técnicos para operar con la Administración en atención a su condición profesional, la ATRIAN pretende reforzar el autoservicio como aspecto clave en la estrategia de servicio y asistencia, al tiempo que pretende mejorar la accesibilidad al colectivo de profesionales que colaboran con la ATRIAN a los servicios que ya presta, mediante la implementación de los ajustes y modificaciones necesarios en la configuración actual de estos con el propósito de disponer de una línea de atención profesional que permita a los colaboradores sociales contar, con arreglo a la capacidad operativa de la Agencia, con un medio de interlocución directo, inmediato y eficiente para la resolución cuestiones relacionadas con la aplicación de los tributos y con las incidencias técnicas relacionadas con los dispositivos, aplicaciones y utilidades.

La ejecución de esta estrategia se basa en un principio de actuación: la corresponsabilidad entre la ATRIAN y los colaboradores sociales. En esta línea, este protocolo pretende ser el cauce para canalizar la participación de los profesionales en la configuración y accesibilidad de los servicios que debe recibir de la Administración, mejorando los canales de atención existentes y estableciendo otros nuevos, así como determinar los compromisos a asumir por las partes en distintas áreas de colaboración y corresponsabilidad para conseguir un mejor cumplimiento voluntario y disminuir las incidencias, dudas o problemas que suscite la aplicación de los tributos.

ESTE DOCUMENTO HA SIDO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE POR:

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA:
José Francisco Parra Soler
CON FECHA: 04-10-2024 13:31:47

LA REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD:
Alicia Luna Gómez
CON FECHA: 04-10-2024 13:23:12



2. Ámbito de aplicación.

El ámbito de aplicación de este protocolo viene determinado por la concreción de sus destinatarios, áreas de colaboración, compromisos y canales de comunicación. Su aplicación se inspira en los siguientes principios de actuación:

- + Cooperación en la gestión tributaria para la reducción de riesgos fiscales significativos y para la prevención de aquellas conductas susceptibles de generarlos.
- + Simplificación y reducción de costes indirectos en la prestación de los servicios que los profesionales ofrecen a los contribuyentes.
- + Seguridad jurídica mediante acciones de divulgación para que, tanto los profesionales como los contribuyentes, conozcan la normativa aplicable y los criterios de la administración, sin perjuicio de que puedan ser revisados por órganos de revisión.
- + Responsabilidad y deontología profesional de los profesionales para orientar su actividad en el correcto cumplimiento de las obligaciones fiscales de sus clientes y erradicar prácticas erróneas o que puedan suponer un incumplimiento de la normativa existente.
- + Transparencia y confianza mutua, que supone el acceso a facilidades en la presentación de autoliquidaciones y documentos de trascendencia tributaria por parte de los profesionales.

2.1. Ámbito subjetivo.

Este protocolo se enmarca en la relación de colaboración existente entre la Agencia Tributaria de Andalucía y la Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía (en adelante, Entidad), establecida por medio del Convenio de Colaboración Social de fecha 28 de septiembre de 2024. Este protocolo establece la atención singular que presta la Agencia desde una doble perspectiva:

- ▶ Atención a los profesionales integrados en la Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía.
- ▶ Atención a la Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía.

2.2. Ámbito objetivo.

El ámbito objetivo de este protocolo viene determinado por los servicios que presta la Agencia en colaboración con la Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía. A tal efecto, el ámbito objetivo viene determinado por:

- ▶ Seis áreas de colaboración
- ▶ Tres canales de atención

ESTE DOCUMENTO HA SIDO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE POR:

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA:
José Francisco Parra Soler
CON FECHA: 04-10-2024 13:31:47

LA REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD:
Alicia Luna Gómez
CON FECHA: 04-10-2024 13:23:12



Las Áreas de colaboración son las siguientes:

Áreas de colaboración	
Áreas	Destinatario
Resolución de incidencias técnicas. A través de este servicio se pretende dar agilidad a los problemas o dudas derivadas de la utilización de funcionalidades y aplicaciones que proporcione la ATRIAN.	Profesionales integrados en la Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía
Resolución de consultas específicas. A través de este servicio se pretende dar respuestas a las dudas que puedan surgir en la práctica diaria para aplicar correctamente las normas tributarias.	Profesionales integrados en la Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía
Diseño de recursos informativos. A través de este servicio se pretende elaborar recursos informativos de apoyo al trabajo de los profesionales de este colectivo.	Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía
Diseño de acciones formativas. A través de este servicio se ofrecen acciones formativas adaptadas y específicas para este colectivo.	Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía
Evaluación de los servicios. A través de este servicio se pretende evaluar los servicios prestados por la ATRIAN.	Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía
Diseño de acciones de comunicación. A través de este servicio se pretende facilitar la divulgación de información que tenga trascendencia para la aplicación de los tributos.	Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía

Los canales de atención son los siguientes:

Canales de atención	
Canales	Destinatario
Canales generales de atención	Contribuyentes y profesionales
Canal de atención especializada a profesionales	Profesionales integrados en la Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía
Canal de atención al colectivo	Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía

ESTE DOCUMENTO HA SIDO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE POR:

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA:
José Francisco Parra Soler
CON FECHA: 04-10-2024 13:31:47

LA REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD:
Alicia Luna Gómez
CON FECHA: 04-10-2024 13:23:12



3. Atención a la Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía y a los profesionales integrados en este colectivo.

Los profesionales que tienen la condición de colaboradores sociales disponen de una doble vía de atención:

- ▶ Atención a través de canales generales.
- ▶ Atención especializada a través de un canal singular.

El detalle de la atención dispensada a los profesionales integrados en el colectivo de la Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía se expone en los apartados 3.1 y 3.2.

3.1. Canales generales de atención.

La atención a través de canales generales se presta a contribuyentes y profesionales. Es una atención multicanal que persigue facilitar el cumplimiento de las obligaciones legales en el ámbito tributario.

Canales de atención general	
Canales	Servicios
Web Agencia y oficina virtual.	Información, asistencia y gestiones tributarias (entre otros, presentación y pago de tributos; presentación de solicitudes y recursos; certificados, notificaciones)
Asistente Virtual Tributario.	Información y asistencia sobre cuestiones relacionadas con Impuesto de Sucesiones y Donaciones y el Impuesto Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados. También asiste sobre cuestiones de alcance general como los plazos de presentación.
Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT).	Información, asistencia y gestiones tributarias a través de un teléfono único en horario ininterrumpido de 9:00 a 19:00 de lunes a viernes, salvo fiestas nacionales y autonómicas (los días 24, 31 de diciembre y 5 de enero el horario del Centro es de 09:00 a 15:00 horas, salvo en sábados y domingos. Atiende consultas jurídicas tributarias no vinculantes. Se puede contactar con CIYAT a través de: <ul style="list-style-type: none">• Teléfono: 954544350• Correo electrónico: ciyat@juntadeandalucia.es• Chat atendido por un agente
Centro de Información y Servicios (CEIS).	Resolución de incidencias técnicas relacionadas con documentos concretos que presentan en la plataforma de pago y presentación. El acceso a este servicio es telefónico (955 40 55 88)

3.2. Canales de atención especializada a profesionales.

Con la intención de mejorar la asistencia a los profesionales, que ya se proporciona por los canales generales mencionados en el punto anterior, desde la ATRIAN se establecen dos canales de atención adicionales:

ESTE DOCUMENTO HA SIDO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE POR:

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA:
José Francisco Parra Soler
CON FECHA: 04-10-2024 13:31:47

LA REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD:
Alicia Luna Gómez
CON FECHA: 04-10-2024 13:23:12



Canales de atención especializada a profesionales	
Canales	Servicios
Videollamada con cita previa.	Resolución de incidencias técnicas urgentes.
	Consultas específicas sobre aplicación de los tributos.
Excepcionalmente, podrá atenderse presencialmente para la prestación de estos servicios.	

Para que la atención especializada relacionada con la resolución de incidencias técnicas urgentes y consultas específicas sobre aplicación de los tributos sea óptima se establece la siguiente operativa de funcionamiento:

A) Servicio de resolución de incidencias técnicas de carácter urgente

Para el acceso al servicio de resolución de incidencias técnicas de carácter urgente, la Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía dispondrá de un número determinado de citas semanales para que la Entidad gestione la demanda entre sus profesionales. La operativa de funcionamiento será la siguiente:

1. Cada martes, o día hábil anterior, se comunicará a la Entidad las citas que dispone para cada día de la semana siguiente. Estas citas pueden variar cada semana en función de la capacidad operativa de la ATRIAN.
2. Con una antelación mínima de dos días hábiles respecto del día de atención, la Entidad remitirá a la ATRIAN la información de las citas asignadas a través de la dirección de correo electrónico ascss.atrian@juntadeandalucia.es y con el asunto “Resolución de incidencias técnicas ATRIAN dd/mm/aaaa”.
3. Para la atención de estas incidencias los profesionales que tengan la condición de colaborador social asumen los siguientes compromisos:
 - + Comunicar la incidencia a través del Centro de Información y Servicios (CEIS).
 - + La incidencia debe encontrarse en alguno de los siguientes supuestos:
 - Que el plazo de ingreso o presentación finalice en un periodo igual o inferior a 5 días hábiles desde la fecha de la comunicación de la incidencia.
 - Que existiendo una incidencia anterior, esta no haya sido resuelta y queden 5 días o menos para el vencimiento del plazo que deba cumplirse.
 - Que existiendo una incidencia anterior, esta no haya sido resuelta en el plazo de 15 días hábiles desde su comunicación.
 - + La incidencia ha de incluir la siguiente información:
 - Fecha de comunicación de la incidencia por el profesional a través del canal general y número de la incidencia.
 - NIF del usuario concreto que está intentando realizar el trámite en la Plataforma de Pago y Presentación y datos de contacto del mismo.

ESTE DOCUMENTO HA SIDO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE POR:

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA:
José Francisco Parra Soler
CON FECHA: 04-10-2024 13:31:47

LA REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD:
Alicia Luna Gómez
CON FECHA: 04-10-2024 13:23:12



- Obligación tributaria sobre la que se refiere y la incidencia técnica en el pago y/o presentación por problemas en la plataforma.
- Fecha final para el cumplimiento de obligación tributaria que se trate.
- Breve descripción del problema.

Para facilitar este trámite se pone a disposición de los profesionales el formulario previsto en el Anexo II

4. Para optimizar este servicio, la Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía comprobará:
 - + Que la incidencia es de carácter urgente conforme se ha definido.
 - + Que la Entidad no puede atenderla por desconocer la solución.
 - + La Entidad enviará un correo a la dirección ascss.atrian@juntadeandalucia.es, informando en el asunto el tipo de incidencia de que se trate y adjuntando el formulario previsto en el Anexo II.
 - + La ATRIAN acusará el recibo del correo, estudiará la misma y dará traslado de la solución por el mismo canal por el que se transmitió la incidencia (CEIS).

B) Servicio de consultas específicas sobre aplicación de los tributos

Para el acceso al servicio de consultas específicas sobre aplicación de los tributos, la Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía dispondrá de un número determinado de citas semanales para que la Entidad gestione la demanda entre sus profesionales. La operativa de funcionamiento será la siguiente:

1. La operativa para la solicitud de citas relativas para el acceso al servicio de resolución de consultas específicas será la señalada en los puntos 1 y 2 del apartado anterior, con la siguiente singularidad: asunto “Citas consultas específicas ATRIAN dd/mm/aaaa”.
2. ATRIAN asume el compromiso de la resolución de consultas específicas realizadas por los profesionales en los términos señalados anteriormente.
3. Por su parte, la Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía se compromete a verificar que la consulta no trata sobre criterios ya fijados y expuestos en los recursos informativos elaborados al efecto, y que no se trata de consultas de carácter vinculante en interpretación de las normas reguladoras de los tributos, cuya competencia no corresponde a esta Agencia.
4. La Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía también comprobará que no se refieren a dudas sobre normativa básica del sistema tributario español cuya competencia no corresponde a esta Agencia Tributaria y que no se tratan de consultas sobre datos o circunstancias contenidas en expedientes concretos en tramitación.
5. Las consultas planteadas a través de este canal, consideradas de interés general de los colaboradores sociales, podrán publicarse después como recurso informativo.

ESTE DOCUMENTO HA SIDO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE POR:

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA:
José Francisco Parra Soler
CON FECHA: 04-10-2024 13:31:47

LA REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD:
Alicia Luna Gómez
CON FECHA: 04-10-2024 13:23:12



3.3. Canal de atención a la Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía.

La atención a la Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía se determina desde un doble punto de vista:

- ▶ La atención general correspondiente a la gestión del convenio de colaboración social.
- ▶ La atención singular para el desarrollo de las áreas de colaboración previstas en el apartado 2.2 de este protocolo.

Atención general correspondiente a la gestión del convenio de colaboración social	
Servicios	
Dudas o consultas sobre firma o prórroga nuevo convenio de colaboración social. Cuando de la información publicada la página web queden dudas del procedimiento, la Entidad podrán ponerse en contacto con la ATRIAN, que le indicará como proceder y en su caso, que documentación debe presentar por medio de registro oficial.	
Dudas en alta en la plataforma como colaborador y gestión de los usuarios. En los casos que del manual facilitado tras la firma de los convenios queden dudas por resolver.	
Consultas sobre la solicitud de cambio en el administrador de la plataforma. Cuando se deba cambiar el usuario que administra la plataforma en cada Colegio/Asociación, para que la ATRIAN le indique el formulario y cómo proceder a su presentación.	
Incidencias al dar de alta de algún usuario en la plataforma dentro del convenio. Pueden dirigirse a este correo ante incidencias en el alta o baja de plataforma de usuarios de los que sean responsables.	
Propuesta de actualización de la información en la web de la ATRIAN sobre la colaboración social.	
Canales de atención	
Web Agencia y oficina virtual.	Guía de colaboración social
Correo electrónico	colaboracionsocial.atrian@juntadeandalucia.es .

Atención singular para el desarrollo de las áreas de colaboración previstas en el apartado 2.2 de este protocolo	
Áreas de servicios	
Diseño de recursos informativos.	
Diseño de acciones formativas.	
Evaluación de los servicios.	
Diseño de acciones de comunicación.	
Canales de atención	
Correo electrónico	l-atencionCS.atrian@juntadeandalucia.es . En el asunto del correo se indicará el área de servicio concreta.

Para que la atención singular sea óptima, se establece la siguiente operativa de funcionamiento:

A) Diseño de recursos informativos

ESTE DOCUMENTO HA SIDO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE POR:

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA:
José Francisco Parra Soler
CON FECHA: 04-10-2024 13:31:47

LA REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD:
Alicia Luna Gómez
CON FECHA: 04-10-2024 13:23:12



Esta área de colaboración tiene por objeto disminuir el número de incidencias y dudas sobre la confección y presentación de autoliquidaciones, recursos y otras solicitudes. Los compromisos que asumen las partes son los siguientes:

- + ATRIAN asume el compromiso de la revisión continua de los recursos informativos elaborados y publicados en la web. El resultado de dichas revisiones se comunicará periódicamente a la Entidad y será objeto de publicidad en la web de la ATRIAN.
- + La Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía asume el compromiso de dar a conocer el contenido informativo de la Oficina Virtual de la ATRIAN entre sus profesionales, con especial referencia a las guías y vídeos tutoriales, a consultar la información disponible para responder a las dudas, consultas e incidencias de los profesionales, previa a derivar una cita urgente y a conocer el contenido de las preguntas y errores frecuentes para contestar a las incidencias más comunes de la forma correcta.

B) Diseño de acciones formativas.

Dentro del área de diseño de acciones formativas, Los compromisos que asumen las partes son los siguientes:

- + ATRIAN asume el compromiso de la generación de contenidos para la celebración de la acción formativa que proponga la Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía.
- + ATRIAN se compromete a disponer de un interlocutor para la formación, remitir la acción formativa al interlocutor designado por la Entidad y analizar el grado de satisfacción de los destinatarios con la acción formativa.
- + La Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía asume el compromiso de detectar las necesidades formativas, proponer la tipología de acción formativa (presencial, streaming...) e identificar los destinatarios.
- + La Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía asume el compromiso de la gestión de la organización y difusión de la acción formativa, seleccionar el canal de difusión, realizar cuestionarios para conocer el grado de satisfacción de la acción y reportar los cuestionarios a la ATRIAN.

C) Evaluación de los servicios.

Dentro del área de evaluación de los servicios, los compromisos que asumen las partes son los siguientes:

- + ATRIAN asume el compromiso de elaborar acciones de evaluación de los servicios, concretando el modelo de acción de evaluación (tipo de preguntas, número, opciones de respuestas) e identificar los destinatarios.
- + La Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía asume el compromiso difundir la acción de evaluación y reportar los resultados a la ATRIAN.

D) Diseño de acciones de comunicación.

Dentro del área de evaluación de los servicios, los compromisos que asumen las partes son los siguientes:

ESTE DOCUMENTO HA SIDO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE POR:

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA:
José Francisco Parra Soler
CON FECHA: 04-10-2024 13:31:47

LA REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD:
Alicia Luna Gómez
CON FECHA: 04-10-2024 13:23:12



- + ATRIAN asume el compromiso de elaborar el producto informativo de oficio o a instancia del colectivo, disponer de un interlocutor para la materia de comunicación y remitir el producto informativo al interlocutor designado por el colectivo.
- + ATRIAN asume el compromiso de analizar el grado de satisfacción de los destinatarios con la acción de comunicación.
- + La Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía asume el compromiso detectar las necesidades informativas, proponer la tipología de acción de comunicación (anuncio, aviso, campaña informativa, nota informativa, presentación- texto, vídeo, infografía o similar- etc.) e identificar los destinatarios.
- + La Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía asume el compromiso su difusión dentro del colectivo, seleccionar el canal de difusión, realizar cuestionarios para conocer el grado de satisfacción de la acción de comunicación y reportar los cuestionarios a la ATRIAN.

ESTE DOCUMENTO HA SIDO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE POR:

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA:
José Francisco Parra Soler
CON FECHA: 04-10-2024 13:31:47

LA REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD:
Alicia Luna Gómez
CON FECHA: 04-10-2024 13:23:12

A

ESTE DOCUMENTO HA SIDO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE POR:

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA:
José Francisco Parra Soler
CON FECHA: 04-10-2024 13:31:47

LA REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD:
Alicia Luna Gómez
CON FECHA: 04-10-2024 13:23:12

ANEXO I. Resumen compromisos de las partes.

Áreas de Colaboración y corresponsabilidad	Agencia Tributaria	
Resolución de Incidencias	Citas de atención especializada para resolución de incidencias técnicas.	<ul style="list-style-type: none">• Asignación de recursos• Existe incidencia• Verificar que se resuelva• Intentar la solución• Comprobar que se resuelva
	Atención de incidencias urgentes	<ul style="list-style-type: none">• Verificar que se resuelva• Intentar dar solución
	Avisos de fallos generalizados en las aplicaciones.	Difundir la información
Resolución de consultas específicas de aplicación de los tributos	Citas de atención especializada para la resolución de consultas específicas.	<ul style="list-style-type: none">• Verificar que se resuelva• Dar solución• Comprobar que se resuelva• Comprobar que se resuelva• Comprobar que se resuelva
	Fomento del uso correcto de la Oficina Virtual	<ul style="list-style-type: none">• Dar a conocer• Consultar• Dar respuesta• Utilizar la información
Diseño de recursos informativos	Revisión de manuales y guías de la web	<ul style="list-style-type: none">• Revisión de manuales y guías de la web• Revisión y elaboración de videos tutoriales de la web

Protocolo para la atención singular a los colaboradores sociales y la definición de las áreas de corresponsabilidad

A

ESTE DOCUMENTO HA SIDO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE POR:

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA:
 José Francisco Parra Soler
 CON FECHA: 04-10-2024 13:31:47

LA REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD:
 Alicia Luna Gómez
 CON FECHA: 04-10-2024 13:23:12

		FAQs sobre incidencias y errores más comunes.	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar n • Proponer • Identificar • Organizar • Difusión d • Selección • Realizar c • satisfacción • Reportar l
Diseño Acciones Formativas	Generación de la acción formativa	Elaborar las acciones de formación a petición de los colectivos.	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar n • Proponer • Identificar
	Gestión de la organización y difusión de la acción formativa	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de un interlocutor • Remisión de la acción formativa al interlocutor del colectivo • Analizar el grado de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar • Difusión d • Selección • Realizar c • satisfacción • Reportar l
	Generación de la evaluación de los servicios	Elaborar las acciones de evaluación de los servicios a petición del colectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar n • evaluar la • Proponer • Identificar
Evaluación de los servicios	Gestión de la acción de evaluación de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Designar un interlocutor para estas acciones • Remitir la acción al interlocutor designado por el colectivo • Analizar el grado de satisfacción de los destinatarios con los servicios prestados 	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión d • Selección • Reportar l • el canal n
	Generación de la información	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el producto informativo de oficina o a instancia del colectivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar n • Propuesta • Identificar
Diseño de acciones de comunicación	Gestión de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de un interlocutor para la materia de la comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión d • Selección • Realizar c • satisfacción

Protocolo para la atención singular a los colaboradores sociales y la definición de las áreas de corresponsabilidad

Anexo II Formulario para la identificación de incidencia técnicas

 Junta de Andalucía	Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos Agencia Tributaria de Andalucía		
SOLICITUD DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA DE CARÁCTER URGENTE			
1. DATOS DEL SOLICITANTE			
Nombre y apellidos <input type="text"/>	NIF <input type="text"/>		
En nombre y representación del Consejo/Colegio/Asociación <input type="text"/>	NIF <input type="text"/>		
Correo electrónico <input type="text"/>	Teléfono <input type="text"/>		
Con facultades suficientes para formular esta solicitud al amparo del Convenio de Colaboración Social firmado el entre la Agencia Tributaria de Andalucía y el Consejo/Colegio/Asociación a la que represento, solicito la tramitación urgente de la incidencia cuyos datos aparecen abajo.			
<input type="text"/>			
2. DATOS DE LA INCIDENCIA			
Número de tique (1) <input type="text"/>	NIF (2) <input type="text"/>	Teléfono (3) <input type="text"/>	Correo electrónico (4) <input type="text"/>
Obligación Tributaria (5) <input type="text"/>			
Fecha incidencia (6) <input type="text"/>	Fecha vencimiento (7) <input type="text"/>		
Breve descripción de la incidencia <input type="text"/>			

ESTE DOCUMENTO HA SIDO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE POR:

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA:
José Francisco Parra Soler
CON FECHA: 04-10-2024 13:31:47

LA REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD:
Alicia Luna Gómez
CON FECHA: 04-10-2024 13:23:12



INSTRUCCIONES

- (1) Número de tique de la incidencia
- (2) NIF del usuario concreto que está intentando realizar el trámite en la Plataforma de Pago y Presentación
- (3) Teléfono del solicitante de la incidencia de CEIS
- (4) Correo electrónico del solicitante de la incidencia de CEIS
- (5) Obligación tributaria sobre la que se refiere y la incidencia técnica de pago y/o presentación por problemas de pago en la plataforma
- (6) Fecha de solicitud de la incidencia en CEIS
- (7) Fecha de vencimiento del plazo de ingreso o presentación

Una vez cumplimentado, guarde este formulario en formato PDF y firmado electrónicamente remítalo a través de la dirección de correo ascss.atrian@juntadeandalucia.es

El Colegio o Asociación Profesional y sus colegiados o asociados que se adhieran a este convenio deberán cumplir los requisitos y condiciones establecidos en los documentos de seguridad que aprueba la Agencia Tributaria de Andalucía (Clausula "Séptima. Obligaciones de las partes" del Convenio en su punto 4 segundo párrafo). A tales efectos, la Resolución de 30 de junio de 2021, de la Agencia Tributaria de Andalucía, por la que se modifica el Anexo «Documento de Política de Seguridad TIC» de la Resolución de 6 de julio de 2020, de la Agencia Tributaria de Andalucía, por la que se aprueba la Política de Seguridad de la Información de esta Agencia, así como la estructura organizativa responsable de su ejecución. (Boletín Oficial Junta de Andalucía número 128 de 06/07/2021).

Versión 1.1

ESTE DOCUMENTO HA SIDO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE POR:

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA:
José Francisco Parra Soler
CON FECHA: 04-10-2024 13:31:47

LA REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD:
Alicia Luna Gómez
CON FECHA: 04-10-2024 13:23:12

Anexo III Número de citas para la atención singular a colaboradores sociales

Este protocolo se enmarca en la relación de colaboración existente entre la Agencia Tributaria de Andalucía y la Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía, establecida por medio del Convenio de Colaboración Social de fecha 28 de septiembre de 2024. El compromiso de Atención especializada a profesionales se concreta en:

- o Resolución de consultas: 5 citas semanales.
- o Resolución incidencias técnicas: 5 citas semanales.

ESTE DOCUMENTO HA SIDO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE POR:

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA:
José Francisco Parra Soler
CON FECHA: 04-10-2024 13:31:47

LA REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD:
Alicia Luna Gómez
CON FECHA: 04-10-2024 13:23:12