



AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

# **Nuevo modelo de atención a la ciudadanía en la Agencia Tributaria de Andalucía**

---



# Objetivo Estratégico

- ◆ Conjunto de medidas para evitar obligaciones formales innecesarias al ciudadano mediante el uso de las tecnologías de la información y protocolos de actuación que eviten desplazamientos y costes para los ciudadanos en su relación con la administración.
- ◆ Objetivo común de todas las AAPP.



# Especialidades Tributarias

- ◆ Estado de ánimo del contribuyente
- ◆ Desconocimiento generalizado de la ciudadanía de la materia tributaria sobre todo en tributos autonómicos.
- ◆ Agotamiento de los plazos como comportamiento habitual



# Evolución del modelo

- ◆ Antiguamente existía el sistema generalizado de declaración y posterior liquidación administrativa.
- ◆ Más tarde se produjo un cambio hacia un sistema de autoliquidación obligatoria que conllevó un incremento de las obligaciones formales del contribuyente.
- ◆ La tendencia reciente es hacia la inversión de los roles mediante la elaboración de programas de ayuda, asistencia presencial a la confección, pago y presentación, generalización de citas previas...



# Eliminación del papel

- ◆ En la ATRIAN disponemos de Registro Telemático Tributario desde 2005 para la presentación de determinados modelos normalizados.
- ◆ La presentación de los modelos de autoliquidación es casi en su totalidad en formato electrónico.
- ◆ Sin embargo, la presentación de la documentación se viene realizando mayoritariamente en papel.



# Servicios de Asistencia

- ◆ Es necesario diseñar programas de ayuda que faciliten la presentación de autoliquidaciones y formularios para la presentación electrónica de documentación con trascendencia tributaria.
- ◆ También es indispensable prestar servicios individualizados de asistencia a la confección, presentación y pago en nuestras oficinas.



# Nuevo sistema Gestión de colas

- ◆ Autogestión de la agenda de citas
- ◆ Cada centro da de alta los puestos y franjas horarias para cada servicio.
- ◆ Integración gestor de citas y gestor de colas
- ◆ Nuevo software gestor de colas
- ◆ Autoconfirmación de la asistencia a la cita mediante quioscos.
- ◆ Redefinición de los servicios prestados



# Nuevos métodos de pago

- ◆ En estrecha colaboración con la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública, se trabaja en la implantación de nuevos métodos de pago:
  - ✓ Cargo en cuenta
  - ✓ Pago por móvil mediante código QR
  - ✓ Pago con tarjeta
  - ✓ Domiciliación
  - ✓ Cartas de pago. Pago diferido.





# Especialidades de Registro

- ◆ Oficinas de registro especializadas: Únicamente para documentación de carácter tributario.
- ◆ Adecuación de los sistemas de escaneado y registro.
- ◆ Futura sustitución del Registro Telemático Tributario por el registro electrónico de la Junta.



# Registro General y RPA

- ◆ La especialidad no es incompatible con el hecho de estar incluidos en los catálogos de Presentación Electrónica General y el Registro de Procedimientos Administrativos.
- ◆ Actualmente tenemos más de 20 procedimientos incluidos en RPA, que en algunos casos se pueden iniciar mediante la presentación electrónica general de solicitudes.



# Nuevo portal WEB

- ◆ Se está revisando la operativa del portal Web con miras al momento en que podamos sustituir la actual Oficina Virtual por la futura sede electrónica.
- ◆ Nueva tecnología de soporte, revisión de contenidos, mayor operatividad, más intuitiva, mejor y más fácil navegación...



# Notificaciones electrónicas

- ◆ Adheridos al Servicio de Notificaciones Electrónicas mediante el sistema de Dirección Electrónica Habilitada desde mayo 2018.
- ◆ Obligados, suscritos, autorizados y para expedientes concretos.
- ◆ Puesta a disposición de las notificaciones en sede electrónica, independientemente del medio.



# Revisión de SUR

- ◆ Herramienta corporativa para la gestión de ingresos de la Junta.
- ◆ Nuevas utilidades para la subida de documentos.
- ◆ Revisión de los circuitos de tramitación de expedientes.
- ◆ Creación de nuevos modelos de entrada y de salida.



# Colaboración Social

- ◆ Regulada en la Ley General Tributaria permite, mediante la firma de acuerdos, la colaboración en la aplicación de los tributos en las condiciones que reglamentariamente se determinen.
- ◆ Acceso preferente a medios electrónicos mediante servicios creados para facilitar sus funciones.



## Objetivo a largo plazo

- ◆ Que nadie venga a nuestras oficinas ...

...salvo que sea necesario



**JUNTA DE ANDALUCIA**