

### 3. Otras disposiciones

#### CONSEJERÍA DE HACIENDA Y FINANCIACIÓN EUROPEA

*Resolución de 14 de septiembre de 2021, de la Agencia Tributaria de Andalucía, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de Andalucía.*

El artículo 7 de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales, relativo a los principios generales que deben presidir la organización y actuación de la Agencia, se refiere, por un lado, al servicio efectivo a la ciudadanía, estableciendo sistemas de información adecuados, con especial atención a las tareas de asistencia al contribuyente, con el fin de reducir al mínimo el coste de tramitación y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias; y por otro, a la mejora continua de la calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía.

De conformidad con lo anterior, el Estatuto de la Agencia Tributaria de Andalucía, aprobado mediante Decreto 4/2012, de 17 de enero, dedica el artículo 9 a la gestión de calidad, estableciendo que «la Agencia implantará un sistema de gestión de calidad cuyo objetivo principal será promover y facilitar a las personas con obligación tributaria el cumplimiento de sus obligaciones y el ejercicio de sus derechos». Y añade el inciso inicial de su apartado 2 que «la Agencia elaborará su propia Carta de Servicios, de acuerdo con las previsiones del contrato de gestión, prestando especial atención a los compromisos de calidad y previendo sistemas de evaluación y, en su caso, programas de mejora de la calidad». De acuerdo con lo establecido en el artículo 12.2.ñ) del Estatuto de la Agencia Tributaria de Andalucía, corresponde a esta Presidencia la aprobación de la Carta de Servicios y Derechos de la Agencia.

La evolución y mejora de los servicios tributarios prestados, en especial desde la puesta en marcha efectiva de la Agencia Tributaria de Andalucía, hizo necesaria la aprobación de la Carta de Servicios de la Agencia mediante Resolución de la Presidencia de fecha 16 de mayo de 2018, publicada en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

No obstante, los cambios producidos por la firma del nuevo convenio con los Registradores de la Propiedad, la implantación de la administración electrónica, los cambios normativos y las nuevas formas de relación con los contribuyentes y profesionales han puesto de manifiesto la necesidad de elaborar una nueva carta, de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 7 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos. La presente Carta de Servicios ha sido sometida a informe de la Secretaría General para la Administración Pública.

En virtud de lo expuesto, y en uso de las facultades conferidas por el artículo 12.2.ñ) del Estatuto de la Agencia Tributaria de Andalucía, aprobado por Decreto 4/2012, de 17 de enero,

#### ACUERDO

Primero. Aprobar la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de Andalucía, que se incorpora como anexo a esta resolución.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente resolución y de la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de Andalucía, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Tercero. Divulgar, a través de las acciones que se consideren más eficaces, cualquier modificación no sustancial de los datos contenidos en la Carta de Servicios.

Cuarto. La presente Carta de Servicios producirá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 14 de septiembre de 2021.- El Presidente, Roberto Ochoa Torres.

## CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA

### Índice

1. ASPECTOS GENERALES
2. SERVICIOS PRESTADOS Y COMPROMISOS
3. NORMATIVA REGULADORA
4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS
5. NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS
6. ELEMENTOS QUE APOYAN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
7. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES
8. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS
9. ANEXO DE LA CARTA DE SERVICIOS: TABLA DE COMPROMISOS E INDICADORES

La Agencia Tributaria de Andalucía tiene entre sus fines fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, facilitar el ejercicio de los derechos a los obligados tributarios y reducir al mínimo el coste de tramitación.

La presente Carta de Servicios viene a confirmar el compromiso con la excelencia en la gestión y evaluación de la calidad en la Agencia Tributaria de Andalucía, de acuerdo con modelos de gestión de relaciones personalizadas y soportado por plataformas informáticas y de comunicaciones de última generación, con el objetivo de ofrecer un alto nivel en la prestación de los servicios públicos.

#### 1. Aspectos generales.

##### 1.1. Datos identificativos.

La Agencia Tributaria de Andalucía (en adelante ATRIAN) se crea como agencia de régimen especial para realizar, en régimen de autonomía de gestión, las actividades administrativas de aplicación de los tributos y las demás funciones y competencias referidas en el artículo 6 de la Ley 23/2007, de 18 diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía.

Se encuentra adscrita a la Consejería competente en materia de Hacienda de la Junta de Andalucía.

##### 1.2. Misión y valores.

Desde el 25 de enero de 2010, la ATRIAN colabora en el proceso de financiación de los bienes y servicios públicos que presta la Comunidad Autónoma de Andalucía a la ciudadanía mediante la aplicación efectiva de los tributos que le ha encomendado el Parlamento de Andalucía.

Todo ello se realiza bajo determinados valores, entre los que destacan los siguientes:

- Legalidad e igualdad en la aplicación de los tributos, asegurando en todo caso el respeto a los derechos y garantías de los obligados tributarios.

- Servicio efectivo a la ciudadanía, estableciendo sistemas de información adecuados, con especial atención a las tareas de asistencia al contribuyente, con el fin de reducir al mínimo el coste de tramitación y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

- Impulso en el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, adaptadas a las necesidades y nivel de digitalización de la sociedad.

• Innovación para adaptarse de modo permanente a los cambios del entorno económico y social, tomando en consideración las nuevas necesidades de la ciudadanía.

• Compromiso de mejora continua en todos los ámbitos de gestión.

• Seguridad de la información y protección de datos.

1.3. Alcance y grupos a los que va dirigida.

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de los servicios que se detallan en el apartado segundo a los contribuyentes en general, a otros colectivos, como profesionales que operan tanto en el marco de la colaboración social como en el ámbito de la gestoría administrativa, asesoría fiscal y notaría y a otras Administraciones tributarias.

1.4. Identificación del órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Dirección de la Agencia Tributaria de Andalucía es el órgano responsable de la elaboración, gestión, seguimiento, divulgación y propuesta de actualización de la presente Carta de Servicios.

## 2. Servicios prestados y compromisos.

SERVICIO PRESTADO	Información General acerca de: Servicios y oficinas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información estadística de los servicios prestados y sobre el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones e Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados</li> <li>• Ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación de tratamiento y portabilidad de los datos de carácter personal, de conformidad con la normativa sobre Protección de Datos de Carácter Personal</li> <li>• Novedades relevantes que afecten a las relaciones con los contribuyentes</li> </ul>	
COMPROMISOS	N.º 1	Comunicar en el portal web de la ATRIAN en un plazo no superior a 5 días hábiles las novedades relevantes que afecten a las relaciones con los contribuyentes
	N.º 2	Realizar acciones de comunicación de asuntos de interés para la ciudadanía a través de las redes sociales o a través de notas de prensa
SERVICIO PRESTADO	Información Tributaria sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impuestos gestionados por la ATRIAN, procedimientos de aplicación de los tributos, de revisión y medios de pago</li> <li>• Preguntas frecuentes (FAQ) sobre los impuestos gestionados por la ATRIAN y sobre la colaboración social</li> <li>• Valor a efectos fiscales de bienes inmuebles urbanos, rústicos y medios de transporte usados</li> <li>• Guías y manuales prácticos de los impuestos gestionados y sobre la plataforma de presentación</li> </ul>	
COMPROMISOS	N.º 3	Dimensionar el servicio de información tributaria de acuerdo con la demanda
	N.º 4	Actualizar y adaptar las preguntas frecuentes del portal web de acuerdo a las modificaciones normativas en un plazo de 5 días hábiles
	N.º 5	Disponer de un asistente virtual de información tributaria cuyo contenido se actualice de acuerdo a las modificaciones normativas en un plazo máximo de 5 días hábiles
SERVICIO PRESTADO	Consulta de expedientes y documentos, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de tramitación de los procedimientos</li> <li>• Puesta de manifiesto del expediente y obtención de copia de documentos</li> <li>• Consulta de las liquidaciones pagadas y pendientes de pago, embargos y censos de máquinas a través de internet</li> <li>• Verificación de la integridad de los documentos electrónicos y obtención de copia de los mismos mediante el código seguro de verificación a través de internet</li> </ul>	
COMPROMISOS	N.º 6	Ofrecer cita previa para consulta de expedientes con un máximo de demora de 5 días hábiles
	N.º 7	Atender las citas presenciales de consulta de expediente concreto con un tiempo de espera en las oficinas no superior a 10 minutos

SERVICIO PRESTADO	Confección de modelos y asistencia tributaria, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia en la confección de declaraciones, autoliquidaciones y otras solicitudes de competencia de la ATRIAN</li> <li>• Confección de modelos de autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones</li> <li>• Puesta a disposición de los contribuyentes de programas de ayuda a la confección, presentación y/o pago a través de Internet</li> <li>• Asistencia a la confección y presentación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas durante la campaña organizada por la Agencia Estatal de Administración Tributaria en el marco de la colaboración entre administraciones tributarias</li> </ul>	
COMPROMISOS	N.º 8	Realizar la Confección de los modelos del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones solicitada por el interesado en un plazo no superior a 5 días hábiles
	N.º 9	Mantener un nivel de satisfacción por encima de 3,5 en un intervalo de 1 a 5 en el servicio prestado
SERVICIO PRESTADO	Recepción de documentos, consistiendo en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar la presentación de declaraciones, autoliquidaciones, comunicaciones, solicitudes y otra documentación de carácter tributario, de forma presencial y telemática a través de Internet</li> <li>• Facilitar a los colaboradores sociales la presentación de declaraciones, autoliquidaciones, comunicaciones, solicitudes y otra documentación de carácter tributario en nombre de terceros a través de Internet</li> <li>• Facilitar la presentación de documentación de carácter tributario que sea de mero trámite sin necesidad de certificado digital mediante el código seguro de verificación, a través de internet</li> </ul>	
COMPROMISOS	N.º 10	Posibilitar y potenciar la presentación de documentos por Internet
	N.º 11	Consolidar la colaboración social en la aplicación de los tributos
	N.º 12	Ofrecer cita previa para presentación de documentación con un máximo de demora de 5 días hábiles
	N.º 13	Atender las citas presenciales de presentación de documentación con un tiempo de espera en las oficinas no superior a 10 minutos
SERVICIO PRESTADO	Expedición de certificados tributarios y cartas de pago por distintos canales	
COMPROMISOS	N.º 14	Ofrecer cita previa para obtención de certificados con un máximo de demora de 5 días hábiles
	N.º 15	Atender las citas presenciales de obtención de certificados con un tiempo de espera en las oficinas no superior a 10 minutos
SERVICIO PRESTADO	Facilidades para el pago y aplazamiento y fraccionamiento de deudas. Posibilitando el pago: <ul style="list-style-type: none"> <li>• En cualquier entidad bancaria colaboradora en la gestión recaudatoria de la Comunidad Autónoma de Andalucía</li> <li>• Mediante fórmulas distintas del pago en efectivo</li> <li>• Mediante la Plataforma telemática de Pago y Presentación de Tributos y otros ingresos de la Comunidad Autónoma</li> <li>• Mediante compensación de deudas tributarias con pagos pendientes de la Junta de Andalucía</li> <li>• Mediante la domiciliación bancaria de los fraccionamientos a solicitud de los contribuyentes</li> </ul>	
COMPROMISOS	N.º 16	Posibilitar a los contribuyentes pagar deudas sin necesidad de desplazamiento
	N.º 17	Resolver las solicitudes de fraccionamiento solicitadas en un plazo no superior a 3 meses

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los cuales se mide el cumplimiento de los compromisos se puede consultar en el portal web de la ATRIAN.

La medición de los indicadores se realiza con carácter anual.

### 3. Normativa reguladora.

Se puede encontrar en:

<https://www.juntadeandalucia.es/organismos/haciendayfinanciacioneuropea/areas/tributos-juego/tributos/paginas/normativa-normativa.html>

Normativa Estatal

- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

- Ley 22/2009, de 18 de diciembre, por la que se regula el sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de régimen común y Ciudades con Estatuto de Autonomía y se modifican determinadas normas tributarias.
  - Ley 18/2010, de 16 de julio, de Régimen de cesión de tributos del Estado a la Comunidad Autónoma de Andalucía y de fijación del alcance y condiciones de la cesión.
  - Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
  - 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).
  - Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
  - Real Decreto 2063/2004, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general del régimen sancionador tributario.
  - Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en materia de revisión en vía administrativa.
  - Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.
  - Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.
  - Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre, por el que aprueba el Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
  - Ley 29/1987, de 18 de diciembre, del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
- Normativa Autonómica
- Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales.
  - Ley 4/1988, de 5 de julio, de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
  - Ley 9/2010, de 30 de julio, de Aguas para Andalucía.
  - Decreto Legislativo 1/2018, de 19 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones dictadas por la Comunidad Autónoma de Andalucía en materia de tributos cedidos.
  - Decreto 4/2012, de 17 de enero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Tributaria de Andalucía.
  - 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.
  - Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

#### 4. Derechos y obligaciones de las personas usuarias.

En sus relaciones con la ATRIAN, los contribuyentes cuentan con un conjunto amplio de derechos, que se enumeran a continuación, reconocidos expresamente en la normativa vigente, en especial en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria; en el Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el reglamento general de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las

normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos; y en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

4.1. Derechos generales de los obligados tributarios.

Destacamos los siguientes:

1. Derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
2. Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
3. Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la Administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos tributarios en los que tenga la condición de interesado.
4. Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones por él presentadas, así como derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados ante la ATRIAN, siempre que la aporten junto a los originales para su cotejo, y derecho a la devolución de los originales de dichos documentos, en el caso de que no deban obrar en el expediente.
5. Derecho a no aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la ATRIAN, siempre que el obligado tributario indique el día y procedimiento en el que los presentó.
6. Derecho, en los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la ATRIAN, que sólo podrán ser utilizados para la aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada y para la imposición de sanciones, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos previstos en las leyes.
7. Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la ATRIAN y de sus entidades vinculadas o dependientes.
8. Derecho a que las actuaciones de la ATRIAN que requieran la intervención del interesado se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa para éste, siempre que ello no perjudique el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
9. Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución.
10. Derecho a ser informado de los valores de los bienes inmuebles que vayan a ser objeto de adquisición o transmisión.
11. Derecho de los obligados a presentar ante la ATRIAN la documentación que estimen conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento tributario que se esté desarrollando.
12. Derecho a obtener copia a su costa de los documentos que integren el expediente administrativo en el trámite de puesta de manifiesto del mismo en los términos previstos en la Ley General Tributaria. Este derecho podrá ejercitarse en cualquier momento en el procedimiento de apremio.
13. Derecho a comunicarse con la ATRIAN a través del Punto de Acceso General electrónico de la Administración y del Portal de Atención a la Ciudadanía de la Junta de Andalucía.
14. Derecho a ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la ATRIAN.
15. Derecho a exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
16. Derecho a la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

17. Derecho a la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de titularidad de la ATRIAN.
18. Derecho a formular quejas y sugerencias dirigidas a la Oficina para la Defensa del Contribuyente, en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

Para más información se puede consultar el artículo 34 de la Ley General Tributaria.

#### 4.2. Derecho a la protección de datos de carácter personal.

Destacan los siguientes:

1. Derecho de acceso, debiendo la ATRIAN informar de lo siguiente:
  - Los fines del tratamiento, categorías de datos personales que se traten y de las posibles comunicaciones de datos y sus destinatarios.
  - Del plazo de conservación de los datos de carácter personal y de los criterios para determinar dicho plazo.
  - Del derecho a solicitar la rectificación o supresión de los datos, la limitación al tratamiento o la oposición al mismo, todo ello dentro de los fines públicos que lleva a cabo la ATRIAN.
  - Del derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Estatal de Protección de Datos.
  - De la existencia de decisiones automatizadas (incluyendo perfiles), la lógica aplicada y las consecuencias de este tratamiento.
2. Derecho de rectificación: Los contribuyentes tienen derecho, además de rectificar los datos inexactos, a que se completen los datos personales incompletos, inclusive mediante una declaración adicional.
3. Derecho de supresión, con las limitaciones establecidas por los fines del tratamiento y la materia tributaria.
4. Derecho a la limitación del tratamiento, en los casos legalmente previstos.
5. Derecho a la portabilidad de los datos, en formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, así como poder transmitirlos a otro responsable del tratamiento cuando sea técnicamente posible.
6. Derecho de oposición al tratamiento de los datos personales, cuando los fines y la normativa así lo contemplen.
7. Derecho a no ser objeto de decisiones individualizadas, basadas únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efectos jurídicos o le afecte al ciudadano, siempre que no se encuentre amparada por los fines legales del tratamiento por parte de la ATRIAN.

#### 4.3. Principales obligaciones tributarias.

Destacan las siguientes:

1. Realizar el pago de la cuota tributaria, debiendo realizar dicho pago en el tiempo y la forma requerida.
2. La obligación de solicitar y utilizar el número de identificación fiscal en sus relaciones de naturaleza o con trascendencia tributaria.
3. La obligación de presentar declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones.
4. La obligación de facilitar la práctica de inspecciones y comprobaciones administrativas.

Para más información puede consultar el artículo 29 de la Ley General Tributaria.

#### 5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.

##### 5.1. Información.

La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en:

- El portal web de la Agencia Tributaria de Andalucía

<https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia>

- El Portal de Transparencia de la Junta de Andalucía

<https://juntadeandalucia.es/transparencia.html>

#### 5.2. Comunicación.

La comunicación de la Carta de Servicios se realizará a través del portal web de la ATRIAN. Asimismo, en los correos electrónicos de confirmación de la cita previa solicitada se incluirá un enlace para acceder a la Carta de Servicios.

#### 5.3. Participación.

Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios Permanentes, se establecen las siguientes formas de participación:

##### 5.3.1. Participar y manifestar sus opiniones en las encuestas de satisfacción.

Participando en las encuestas y estudios que se realicen para el análisis de la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios tributarios, que son trasladadas a un informe anual.

Se puede acceder a la encuesta en el siguiente enlace:

<http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/limesurvey/index.php/135782/lang-es>

##### 5.3.2. Formular quejas y sugerencias.

A través de la Oficina de Defensa del Contribuyente. Su presentación se podrá realizar en las oficinas de la ATRIAN o a través de Internet en la siguiente dirección <https://juntadeandalucia.es/organismos/haciendaindustriayenergia/areas/tributos-juegos/tributos/paginas/of-defensa-quejas-sugerencias.html>

##### 5.3.3. Formular denuncias tributarias.

La participación de la sociedad en la prevención y lucha contra el fraude puede canalizarse a través de la denuncia tributaria.

Se puede presentar una denuncia tributaria de forma telemática, a través del procedimiento de presentación electrónica general de documentos del Portal de Atención a la Ciudadanía de la Junta de Andalucía

[https://ws094.juntadeandalucia.es/V\\_virtual/formulario.do](https://ws094.juntadeandalucia.es/V_virtual/formulario.do)

o a través del Punto de Acceso General de la Administración

[https://sede.administracion.gob.es/PAG\\_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoComun.html](https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoComun.html)

También se puede presentar de forma presencial en las oficinas de asistencia en materia de registros y se puede remitir por correo postal.

##### 5.3.4. Convenios de colaboración.

Mediante la firma de convenios de colaboración social con asociaciones representativas de sectores o intereses sociales, laborales, empresariales o profesionales y otras administraciones públicas para la mejora en la prestación de los servicios ofrecidos, así como la prestación de nuevos servicios.

5.3.5. Ejercicio de derechos y consultas sobre protección de datos de carácter personal.

A través de la web de la ATRIAN

<https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia>

o dirigiendo un correo electrónico al Delegado de Protección de Datos de la ATRIAN

[dpd.atrian@juntadeandalucia.es](mailto:dpd.atrian@juntadeandalucia.es) .

#### 6. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

Para la prestación de los servicios descritos en esta Carta la ATRIAN cuenta con los siguientes elementos de apoyo:

- Portal web de la ATRIAN.



- Plataforma telemática de pago y presentación de tributos y otros ingresos de la Junta de Andalucía.
- Sistema Unificado de Recursos de la Junta de Andalucía.
- Oficinas de la Agencia Tributaria de Andalucía en todas las provincias de la Comunidad Autónoma.
- Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad.
- Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT).
- Entidades colaboradoras en la gestión recaudatoria.
- Las oficinas de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos.

El listado de las entidades colaboradoras se puede consultar en la web de la Consejería competente en materia de Hacienda a través del siguiente enlace:

[https://www.ceh.junta-andalucia.es/haciendayadministracionpublica/ov/marcos/entidades\\_credito\\_y\\_ahorro.htm](https://www.ceh.junta-andalucia.es/haciendayadministracionpublica/ov/marcos/entidades_credito_y_ahorro.htm)

## 7. Sugerencias, quejas y reclamaciones.

### 7.1. Sugerencias, quejas y reclamaciones.

La ciudadanía tienen a su disposición en las oficinas de la Agencia Tributaria de Andalucía un libro de quejas y sugerencias respecto al funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

Las quejas y sugerencias se pueden formular personalmente en cualquiera de las oficinas de la ATRIAN cumplimentando el formulario o bien a través de Internet

<https://juntadeandalucia.es/organismos/haciendaindustriayenergia/areas/tributos-juegos/tributos/paginas/of-defensa-quejas-sugerencias.html>

o en las formas y lugares previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en el artículo 82.2 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

Todas las quejas y sugerencias recibidas serán tramitadas y contestadas de acuerdo con el procedimiento previsto en 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. El plazo máximo para la contestación de quejas y sugerencias es de dos meses.

### 7.2. Medidas de subsanación por incumplimiento.

En caso de reclamaciones dirigidas contra la ATRIAN, y cuando se constate que se ha producido un incumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, la persona titular de la Dirección de la Agencia Tributaria de Andalucía dirigirá una carta explicativa al interesado.

## 8. Accesibilidad a los servicios.

### 8.1. Canales y condiciones para el acceso a los servicios.

A continuación, se detalla para cada servicio los canales y condiciones de acceso:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CANALES Y CONDICIONES DE ACCESO
INFORMACIÓN GENERAL E INFORMACIÓN TRIBUTARIA	Ofrecer información General y Tributaria por distintos canales	<p>En el Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT) por teléfono, número 954 544 350 y correo electrónico: <a href="mailto:ciyat@juntadeandalucia.es">ciyat@juntadeandalucia.es</a></p> <p>Mediante asistencia telefónica realizada por la ATRIAN y las oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad en horario de atención al público. Es necesario solicitar cita previa que se puede obtener por Internet a través del portal web o por teléfono, a través del número 954 544 350.</p> <p>-En Internet en <a href="https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia">https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia</a> y en <a href="http://juntadeandalucia.es/transparencia.html">http://juntadeandalucia.es/transparencia.html</a> .</p>

00198460

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CANALES Y CONDICIONES DE ACCESO
CONSULTA DE EXPEDIENTES Y DOCUMENTOS	Informar, teniendo en cuenta el carácter reservado de los datos de carácter tributario, sobre el estado de tramitación de los procedimientos	Mediante asistencia telefónica realizada por la ATRIAN y las oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad en horario de atención al público. Es necesario solicitar cita previa que se puede obtener por Internet a través del portal web o por teléfono, a través del número 954 544 350.
	Realizar el trámite de puesta de manifiesto del expediente y obtener copia de los documentos de acuerdo con lo establecido por la normativa tributaria, previa acreditación de la identidad del interesado o, en su caso, mediante la oportuna representación	Mediante asistencia presencial realizada por la ATRIAN y las oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad en horario de atención al público. Es necesario solicitar cita previa que se puede obtener por Internet a través del portal web o por teléfono, a través del número 954 544 350.
	Consulta de las liquidaciones pagadas y pendientes de pago, embargos y censos de máquinas, verificación de la integridad de los documentos electrónicos y obtención de copia de los mismos mediante el código seguro de verificación.	Mediante videoconferencia, previa acreditación de la identidad del interesado o, en su caso, mediante la oportuna representación, con los sistemas de verificación que la ATRIAN estime necesarios. Es necesario solicitar cita previa que se puede obtener por Internet a través del portal web o por teléfono, a través del número 954 544 350.
		En Internet en <a href="https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia">https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia</a>
CONFECCIÓN DE MODELOS Y ASISTENCIA TRIBUTARIA	Asistir a los contribuyentes en la confección de declaraciones, autoliquidaciones y otras solicitudes competencia de la ATRIAN	Mediante asistencia telefónica realizada por la ATRIAN y las oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad en horario de atención al público. Es necesario solicitar cita previa que se puede obtener por Internet a través del portal web o por teléfono, a través del número 954 544 350. En el Centro de Información y Atención Tributaria por teléfono, número 954 544 350 y correo electrónico: <a href="mailto:ciyat@juntadeandalucia.es">ciyat@juntadeandalucia.es</a> En Internet en <a href="https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia">https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia</a>
	Confeccionar los modelos de autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.	Mediante asistencia telefónica realizada por la ATRIAN y las oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad en horario de atención al público. Es necesario solicitar cita previa y adjuntar la documentación necesaria para la confección de los modelos. La cita se puede obtener por Internet a través del portal web o por teléfono, a través del número 954 544 350. No se prestará el servicio de confección de modelos si ha prescrito el Impuesto.
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	Facilitar a los ciudadanos la presentación de declaraciones, autoliquidaciones, comunicaciones y otras solicitudes de carácter tributario	De forma presencial en las oficinas de la ATRIAN y en las oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad. La atención presencial no se presta a aquellos obligados a relacionarse con la ATRIAN por medios electrónicos como sociedades mercantiles o profesionales, de conformidad con la disposición adicional primera del Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía. Es necesario solicitar cita previa que se puede obtener por Internet a través del portal web o por teléfono, a través del número 954 544 350.
		De forma telemática a través de Internet en <a href="https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia">https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia</a>
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS TRIBUTARIOS Y CARTAS DE PAGO	Facilitar a la ciudadanía y empresas la obtención de certificados y cartas de pago por distintos canales	Mediante asistencia presencial en las oficinas de la ATRIAN. Es necesario solicitar cita previa que se puede obtener por Internet a través del portal web o por teléfono, a través del número 954 544 350.
		De forma telemática a través de internet en <a href="https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia">https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia</a>

00198460

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CANALES Y CONDICIONES DE ACCESO
FACILIDADES PARA EL PAGO Y APLAZAMIENTO DE DEUDAS	Facilitar el pago de las deudas tributarias por distintos medios	Mediante asistencia presencial en las oficinas de la ATRIAN. Es necesario solicitar cita previa que se puede obtener por Internet a través del portal web o por teléfono, a través del número 954 544 350. De forma telemática a través de internet en <a href="https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia">https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia</a>

8.2. Horarios de atención al público y medios de contacto con el Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT), con soporte único en todos los órganos de la ATRIAN.

El número de teléfono de CIYAT es el 954 544 350.

El horario de atención es de lunes a viernes todos los días hábiles del año, en horario ininterrumpido de 9:00 a 19:00 horas.

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.

Correo electrónico: [ciyat@juntadeandalucia.es](mailto:ciyat@juntadeandalucia.es)

8.3. Horarios de atención al público y direcciones postales, teléfonos y direcciones web de la ATRIAN.

El horario general de atención en las Gerencias Provinciales y en la Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera es de lunes a viernes todos los días hábiles del año, de 09:00 a 14:00 horas, mediante cita previa, excepto los días 24 y 31 de diciembre que permanecerán cerradas las sedes administrativas, salvo el Registro General de las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía.

No obstante, se informa que se limitará la expedición de citas para información y asistencia tributaria a las 13.30 horas durante jornadas de trabajo reducidas por causa festiva (Semana Santa, período navideño del 26 de diciembre al 5 de enero y ferias locales) o con motivo del período estival (del 16 de junio al 15 de septiembre, ambos inclusive).

El horario de atención de las oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad es con carácter general de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes, mediante cita previa. No obstante, en algunas oficinas el horario puede presentar alguna variación de acuerdo con la agenda de cita previa de dicha oficina.

Internet:

<https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia>

(en horario ininterrumpido de 24 horas, 7 días a la semana, 365 días al año)

Oficina Virtual Tributaria y de Recaudación, en la siguiente dirección web:

<https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia/oficina-virtual>

Las direcciones postales y localización geográfica se pueden consultar en la dirección electrónica:

<https://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/agenciatributariadeandalucia//la-agencia-tributaria> para los servicios centrales y las Gerencias Provinciales. Las direcciones e información complementaria de las oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad, se pueden consultar en la dirección electrónica

<https://www.ceh.junta-andalucia.es/economiayhacienda/apl/surweb/consultas/oficinasLiquidadoras/index.jsp>

Se detalla a continuación la localización geográfica de las oficinas de la ATRIAN:

Servicios Centrales de la ATRIAN.

- Edificio Coliseo. C/ Adolfo Rodríguez Jurado, núm. 1. C.P. 41071, Sevilla.
- Teléfono: 954 544 350.
- [sscc.atrian@juntadeandalucia.es](mailto:sscc.atrian@juntadeandalucia.es)

Almería.

- Gerencia Provincial.
  - C/ Arapiles, núms. 10-12. C.P. 04001.
  - Teléfono: 950 002 112.
  - almeria.atrian@juntadeandalucia.es

**Cádiz.**

- Gerencia Provincial.
  - C/ Fernando el Católico, núm. 3, C.P. 11004.
  - Teléfono: 956 202 200.
  - cadiz.atrian@juntadeandalucia.es
- Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera.
  - C/Alameda Cristina, núm. 11. C.P. 11471.
  - Teléfono: 956 033 200.
  - jerez.atrian@juntadeandalucia.es

**Córdoba.**

- Gerencia Provincial.
  - C/ Gondomar, núm. 10. C.P. 14071 Córdoba.
  - Teléfono: 957 015 100.
  - cordoba.atrian@juntadeandalucia.es

**Granada.**

- Gerencia Provincial.
  - C/ Tablas, núms. 11 y 13. C.P. 18002 Granada.
  - Teléfono: 958 897 840.
  - granada.atrian@juntadeandalucia.es

**Huelva.**

- Gerencia Provincial.
  - C/ Los Mozárabes, núm 8. C.P. 21002.
  - Teléfono: 959 014 147.
  - huelva.atrian@juntadeandalucia.es

**Jaén.**

- Gerencia Provincial.
  - C/ Dr. Eduardo García-Triviño López, núm. 15. C.P. 23071.
  - Teléfono: 953 368 633.
  - jaen.atrian@juntadeandalucia.es

**Málaga.**

- Gerencia Provincial.
  - C/ Compositor Lehmborg Ruiz, núm. 22. C.P. 29071.
  - Teléfono: 951 041 017.
  - malaga.atrian@juntadeandalucia.es

**Sevilla.**

- Gerencia Provincial.
  - C/ Adolfo Rodríguez Jurado, núm. 1. Edificio Coliseo. C.P. 41071.
  - Teléfono: 954 544 019.
  - sevilla.atrian@juntadeandalucia.es

9. Anexo de la Carta de Servicios: Tabla de compromisos e indicadores.  
Los indicadores de los compromisos de calidad adquiridos para cada servicio al que se refiere esta Carta son:

SERVICIO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR
INFORMACIÓN GENERAL	1. Comunicar en el portal web de la ATRIAN en un plazo no superior a 5 días hábiles las novedades relevantes	1.1. Plazo de comunicación de novedades en el portal web	Número máximo de días que se tarda en comunicar las novedades en el portal web de la ATRIAN	5
	2. Realizar 4 acciones de comunicación anuales en asuntos de interés	2.1. Acciones de comunicación	Número de acciones anuales de comunicación realizadas a través de las redes sociales o notas de prensa	4
INFORMACIÓN TRIBUTARIA	3. Dimensionar el servicio de información tributaria de acuerdo con la demanda	3.1. Solicitudes de información tributaria atendidas por CIYAT	Número de solicitudes de información tributaria anuales atendidas por CIYAT	Superior a 60.000
		3.2. Abandono en llamadas	Tasa de Abandono= número de llamadas que no han sido atendidas con respecto al total de llamadas realizadas.	Inferior al 15%, salvo campañas o circunstancias excepcionales
	4. Actualizar y adaptar las preguntas frecuentes en un plazo de 5 días hábiles	4.1. Actualización de las preguntas frecuentes	Número máximo de días que se tarda en actualizar las preguntas frecuentes tras una modificación normativa	5
	5. Disponer de un asistente virtual de información tributaria cuyo contenido se actualice en un plazo máximo de 5 días hábiles	5.1. Actualización de los contenidos del asistente virtual	Número máximo de días que se tarda en actualizar el asistente virtual tras una modificación normativa	5
CONSULTA DE EXPEDIENTES Y DOCUMENTOS	6. Ofrecer cita previa para consulta de expedientes con un máximo de demora de 5 días hábiles	6.1. Demora en cita previa de consulta de expedientes	Número medio de días necesarios para que esté disponible una cita previa para este servicio	5
	7. Atender las citas presenciales de consulta de expediente concreto con un tiempo de espera en las oficinas no superior a 10 minutos	7.1. Tiempo de espera en las oficinas para la consulta de expediente concreto	Tiempo medio de espera para este servicio desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado	10
CONFECCIÓN DE MODELOS Y ASISTENCIA TRIBUTARIA.	8. Realizar la confección de los modelos del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones en un plazo no superior a 5 días hábiles	8.1. Tiempo de tramitación del servicio de confección de modelos del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones	Tiempo medio de tramitación para el servicio de confección de modelos del ISD desde que el contribuyente proporciona la documentación necesaria para la confección del modelo hasta que el empleado lo confecciona y lo pone a su disposición	5
	9. Mantener un nivel de satisfacción por encima de 3,5 en un intervalo de 1 a 5 en el servicio prestado	9.1. Nivel de satisfacción en el servicio prestado	Media del nivel de satisfacción en el servicio prestado en la encuesta de satisfacción de usuarios	Superior a 3,5

SERVICIO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.	10. Posibilitar y potenciar la presentación de documentos por Internet	10.1. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados presentadas telemáticamente	Porcentaje de autoliquidaciones de ITPAJD presentadas telemáticamente en el ejercicio respecto al total de autoliquidaciones de ITPAJD presentadas en ese ejercicio.	80%
		10.2. Autoliquidaciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones presentadas telemáticamente	Porcentaje de autoliquidaciones de ISD presentadas telemáticamente en el ejercicio respecto al total de autoliquidaciones de ISD presentadas en ese ejercicio.	75%
	11. Consolidar la colaboración social en la aplicación de los tributos	11.1. Acciones de comunicación relacionadas con la colaboración social	Número de acciones de comunicación anuales realizadas en el ejercicio dirigidas a los colaboradores sociales por distintos canales	4
	12. Ofrecer cita previa para presentación de documentación con un máximo de demora de 5 días hábiles	12.1. Demora en cita previa de presentación de documentación	Número medio de días necesarios para que esté disponible una cita previa para este servicio	5
	13. Atender las citas presenciales de presentación de documentación con un tiempo de espera en las oficinas no superior a 10 minutos	13.1. Tiempo de espera en las oficinas para presentación de documentación	Tiempo medio de espera para este servicio desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado	10
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS TRIBUTARIOS Y CARTAS DE PAGO.	14. Ofrecer cita previa para obtención de certificados con un máximo de demora de 5 días hábiles	14.1. Demora en cita previa de obtención de certificados de estar al corriente	Número medio de días necesario para que esté disponible una cita previa para este servicio	5
	15. Atender las citas presenciales de obtención de certificados con un tiempo de espera en las oficinas no superior a 10 minutos	15.1. Tiempo de espera en las oficinas para obtención de certificados.	Tiempo medio de espera para este servicio desde que el contribuyente acude a la oficina a la hora asignada en su cita previa hasta que es llamado	10
FACILIDADES PARA EL PAGO Y APLAZAMIENTO DE DEUDAS.	16. Posibilitar a los contribuyentes pagar deudas sin necesidad de desplazamiento	16.1. Pagos telemáticos de autoliquidaciones	Porcentaje de pagos telemáticos de autoliquidaciones en el ejercicio respecto a pagos totales de autoliquidaciones en este ejercicio.	Superior al 50%
	17. Resolver las solicitudes de fraccionamiento solicitadas en un plazo no superior a 3 meses	17.1. Tiempo de tramitación de los expedientes de fraccionamiento	Tiempo medio de resolución de los expedientes de fraccionamiento en el ejercicio.	3