

# **CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS**

## **CITA ESPECIALIZADA**

**(PRUEBA PILOTO)**



## ÍNDICE

<b>DEFINICIÓN DE LA CITA ESPECIALIZADA PARA LOS COLABORADORES SOCIALES ADHERIDOS AL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS .....</b>	<b>3</b>
<b>CENSO DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE PROFESIONALES TRIBUTARIOS. CUESTIONES A TENER EN CUENTA.....</b>	<b>4</b>
<b>SOLICITUD DE CITA EN SEDE ELECTRÓNICA .....</b>	<b>5</b>
<b>ENVÍO DEL DOCUMENTO DE REPRESENTACIÓN.....</b>	<b>16</b>
<b>DESARROLLO DE LA CITA POR VIDEOASISTENCIA .....</b>	<b>17</b>
<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....</b>	<b>20</b>



## DEFINICIÓN DE LA CITA ESPECIALIZADA PARA LOS COLABORADORES SOCIALES ADHERIDOS AL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

La Agencia Tributaria va a ofrecer servicios de cita especializada, con condiciones exclusivas para los colaboradores sociales adheridos al Código de Buenas Prácticas (CBP).

Los **servicios seleccionados** han sido:

- Comprobación del Impuesto sobre Sociedades
- Comprobación IVA mensual
- Comprobación IVA general
- Derivaciones de responsabilidad
- Medidas cautelares
- Comprobación comercio exterior
- Comprobación Impuestos especiales y medioambientales
- Asesoramiento Aduanas, Impuestos especiales y medioambientales
- Comprobación de contribuyentes adscritos a Unidades de Gestión de Grandes Empresas (UGGE)

Y las **condiciones exclusivas que se ofrecen a los colaboradores sociales adheridos al CBP** son:

- Se ofrecerán canales de asistencia no disponibles hasta ahora para ningún contribuyente en dichos servicios. Se ofrecerá el canal de videoasistencia en servicios que hasta ahora eran exclusivamente presenciales.
- Se podrá solicitar a la vez hasta 27 citas de estos servicios. Para la asignación conjunta de estas citas se aplican las siguientes limitaciones:
  - Todas las citas tienen que ser para una misma oficina.
  - El límite de citas a solicitar es de hasta 3 servicios distintos para hasta 9 contribuyentes distintos.

Estos servicios se prestarán por las **oficinas territoriales** correspondientes, a través de los canales presenciales y de videoasistencia.

En las citas por **videoasistencia**, la cita se iniciará con una llamada telefónica de nuestro funcionario al contribuyente. En dicha llamada el funcionario le indicará al profesional los pasos que debe seguir para acceder a la videoasistencia. Por este motivo es obligatorio que el contribuyente indique un número de teléfono al solicitar la cita.

Dado que las oficinas tienen que organizar qué funcionario va a atender la cita, habrá un **mínimo de 2 días (48h laborales)** desde el día que se solicita la cita hasta el día de ésta. Este decalaje se aplicará tanto a la cita presencial como a la no presencial.

En determinados servicios se requerirá, al finalizar la cita, la firma de una **diligencia de constancia de hechos**. Este documento se podrá firmar a través de las siguientes vías:

- En el canal presencial: firma manuscrita a través de la tableta de firma.
- En el canal de videoasistencia: firma a través de la Sede electrónica.

Dicha diligencia se incorporará en el expediente electrónico correspondiente al expediente de la cita.

## CENSO DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE PROFESIONALES TRIBUTARIOS. CUESTIONES A TENER EN CUENTA

### **Cuestiones importantes a tener en cuenta sobre CBP:**

En este censo están registrados tanto NIF de persona física como NIF de persona jurídica

Cuando se trate de un colaborador social persona jurídica, la persona física que acuda a la cita debe estar registrada como colaborador social delegado o usar en el acceso un certificado electrónico de representante de persona jurídica.

En el caso de los colaboradores sociales delegados, se validará que el colaborador social al que está vinculada la persona delegada esté inscrito en CBP. Una persona

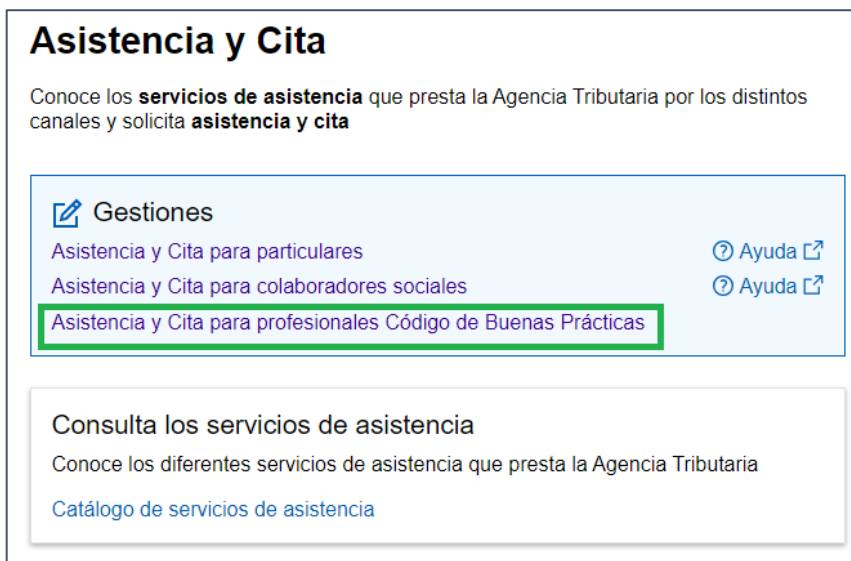
no puede estar inscrita como colaborador social delegado de dos colaboradores sociales distintos.

### Acceso de la Sede electrónica a la información y trámites asociados al CBP:

<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/colaborar-agencia-tributaria/colaboracion-social-presentacion-declaraciones/gestiones-colaboracion-social.html>


## SOLICITUD DE CITA EN SEDE ELECTRÓNICA





El colaborador social podrá solicitar la cita especializada a través del nuevo acceso de cita que se va a publicar en la Sede electrónica de la Agencia Tributaria:



**Asistencia y Cita**

Conoce los **servicios de asistencia** que presta la Agencia Tributaria por los distintos canales y solicita **asistencia y cita**

 **Gestiones**

- Asistencia y Cita para particulares  Ayuda 
- Asistencia y Cita para colaboradores sociales  Ayuda 
- Asistencia y Cita para profesionales Código de Buenas Prácticas**

Consulta los servicios de asistencia

Conoce los diferentes servicios de asistencia que presta la Agencia Tributaria

[Catálogo de servicios de asistencia](#)

Para poder acceder a esta opción el colaborador social tendrá que cumplir las siguientes condiciones:

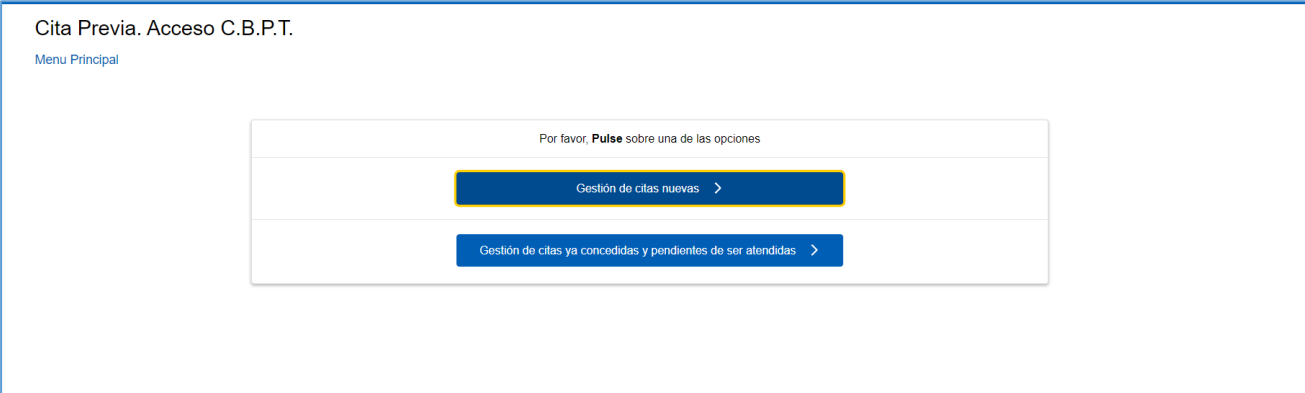
- Tendrá que **autenticarse** (como ya ocurre en la entrada de colaboradores sociales).
- Tendrá que estar registrado como **colaborador social o colaborador social delegado**.
- Tendrá que estar registrado en el **CBP**. En este punto hay varias situaciones posibles:

- Se ha autenticado como persona física y está registrado en el CBP con dicho NIF (el NIF autenticado consta en el censo como NIF profesional)
- Se ha autenticado con certificado de representante de persona jurídica (el certificado contiene el NIF de la persona física) y está registrado en CBP con el NIF de persona jurídica asociado al certificado (el campo NIF profesional contiene la persona jurídica).
- Se ha autenticado como persona física y el colaborador social CBP registrado es una persona jurídica o una persona física distinta. En este caso, se validará si dicha persona física está registrada como colaborador social delegado de una persona que sí es colaborador social adherido al CBP.

Si no se cumplen estas opciones, **no podrá acceder al servicio.**

**En este acceso sólo se ofrecerán los servicios habilitados para la cita CBP.**

A la hora de pedir la cita, la aplicación mostrará las siguientes pantallas (se muestran las pantallas correspondientes a la solicitud de más de una cita):



Cita Previa. Acceso C.B.P.T.

[Menu Principal](#)

Por favor, **Pulse** sobre una de las opciones

Gestión de citas nuevas >

Gestión de citas ya concedidas y pendientes de ser atendidas >



**Cita Previa. Acceso C.B.P.T.**

Citas Nuevas

**Para quién** Para qué Dónde Cuando

Quién acudirá a las citas

NIF\*   Nombre y apellidos\*

Para quién son las citas

Solicitar citas para gestión propia

Indicar el contribuyente que acudirá a la cita  
Y la relación de contribuyentes a quienes se les asignarán las citas  
O cualquier otro texto que se desee pintar aquí

**Cita Previa. Acceso C.B.P.T.**

Citas Nuevas

**Para quién** Para qué Dónde Cuando

Quién acudirá a las citas

NIF\*   Nombre y apellidos\*

Para quién son las citas

Solicitar citas para gestión propia

NIF\*   Nombre y apellidos\*

NIF\*   Nombre y apellidos\*

Indicar el contribuyente que acudirá a la cita  
Y la relación de contribuyentes a quienes se les asignarán las citas  
O cualquier otro texto que se desee pintar aquí

**Cita Previa. Acceso C.B.P.T.**

Citas Nuevas

**Para quién** Para qué Dónde Cuando

Quién acudirá a las citas

NIF\*   Nombre y apellidos\*

Para quién son las citas

Solicitar citas para gestión propia

NIF\*   Nombre y apellidos\*

NIF\*   Nombre y apellidos\*

NIF\*   Nombre y apellidos\*

Indicar el contribuyente que acudirá a la cita  
Y la relación de contribuyentes a quienes se les asignarán las citas  
O cualquier otro texto que se desee pintar aquí

En el “para qué”, se puede pedir cita a partir de un CSV o por servicio. Por CSV:

**Cita Previa. Acceso C.B.P.T.**  
Citas Nuevas

Para quién **Para qué** Dónde Cuando

Códigos CSV  Otras gestiones

Introduzca aquí el Código Seguro de Verificación (C.S.V.) + Añadir CSV

🗑️

< Atrás Siguiente >

🔒 Citas pendientes de confirmar

Quién irá:

Códigos CSV:

Si el CSV indicado por el contribuyente no tiene asociado ningún servicio CBP, se mostrará un aviso de que no existen servicios CBP asociados al CSV.

Y si la solicitud se hace no por CSV, sino **por servicio**, tendríamos primero la selección de los servicios y luego la selección de los contribuyentes asociados a cada servicio:

**Cita Previa. Acceso C.B.P.T.**  
Citas Nuevas

Para quién **Para qué** Dónde Cuando

Selección  Códigos CSV  Otras gestiones

Seleccione el servicio de la cita

Aduanas -DESA- >	Asesoramiento Aduanas, IIEE y Medioambientales
Pagar, Aplazar y Consultar Deudas -DESA- >	
UGGE >	

< Atrás Siguiente >

🔒 Citas pendientes de confirmar

Quién irá:

Servicios:

**Cita Previa. Acceso C.B.P.T.**  
Citas Nuevas

Para quién **Para qué** Dónde Cuando

Selección  Códigos CSV  Otras gestiones

Seleccione el servicio de la cita

Aduanas -DESA- >	<b>Derivaciones de responsabilidad. Medidas Cautelares</b>
Pagar, Aplazar y Consultar Deudas -DESA- >	
UGGE >	

Seleccione contribuyentes


< Atrás Siguiente >

*Esta pantalla es una imagen de desarrollo, los servicios mostrados no tienen por qué coincidir con los que se van a ofertar.*

En el caso de los **servicios Comprobación de adscritos UGGE y servicios de Derivaciones de responsabilidad y Medidas cautelares**, se mostrará un formulario con instrucciones para rellenar una serie de datos y el correo electrónico al que debe dirigirse el formulario. A continuación, un funcionario se pondrá en contacto con el colaborador social para concertar la cita.

Los formularios son los siguientes:

[Borrar formulario](#)



Agencia Tributaria

Unidad de Gestión de Grandes Empresas

---

**FORMULARIO PARA LA SOLICITUD DE CITA PREVIA PARA PROCEDIMIENTOS DE COMPROBACIÓN Y REVISIÓN DE CONTRIBUYENTES ADSCRITOS A UGGES**

**Instrucciones**

El solicitante de cita previa debe rellenar los datos que se recogen en este formulario y enviarlo en un anexo al correo electrónico de la unidad de gestión de grandes empresas a la que esté adscrito (según la relación que figura a continuación).  
Una vez que se evalúe la solicitud de cita se le comunicará al correo electrónico comunicado en la solicitud, el día y la hora para la cita.  
Cualquier incidencia (cambio de fecha o anulación) se debe comunicar a este mismo correo electrónico de la unidad de grandes empresas.  
Es **IMPRESINDIBLE** que los comparecientes acrediten documentalmente en la visita su representación y capacidad de actuar en nombre del contribuyente afectado.

**Identificación del contribuyente**

NIF   
Nombre, apellidos / denominación

**Identificación de los asistentes a la cita**

NIF   
Nombre, apellidos / denominación   
NIF   
Nombre, apellidos / denominación   
NIF   
Nombre, apellidos / denominación   
NIF   
Nombre, apellidos / denominación   
NIF   
Nombre, apellidos / denominación

**Identificación del procedimiento de comprobación o de revisión**

Impuesto o actuación de control   
Ejercicio   
Número de procedimiento

*(En caso de que desee cita no relacionada con procedimientos de comprobación describa el objeto de la cita en el apartado "Motivo de la cita previa solicitada").*  
*(En caso de que su cita se refiera a un certificado de estar al corriente emitido en sentido negativo por tener deudas, se debe solicitar cita en el servicio de Recaudación).*

**Datos de contacto**

Correo electrónico   
Teléfono móvil

**Modalidad de la cita solicitada**

Presencial   
Videoconferencia (ZOOM)

**Motivo de la cita previa solicitada**

## FORMULARIO PARA LA SOLICITUD DE CITA PARA PROCEDIMIENTO DE DERIVACIÓN DE RESPONSABILIDAD

### Instrucciones.

El solicitante debe rellenar los datos que se recogen en este formulario y enviarlo como anexo mediante correo electrónico a remitir a cualquiera de los buzones según la relación que figura a continuación, en función del ámbito territorial competente a la tramitación del expediente.

Una vez se evalúe la solicitud, se comunicará al correo electrónico desde el que se cursó, la fecha para la cita.

La atención será prestada por el equipo o unidad que ha tramitado el correspondiente expediente.

Cualquier incidencia (cambio de fecha o anulación) se debe cursar por el mismo correo electrónico por el que se cursó la solicitud.

Es absolutamente IMPRESCINDIBLE que los comparecientes acrediten su representación y capacidad de actuar en nombre del obligado tributario.

### Identificación del obligado.

NIF:

Apellidos y nombre/razón social:

### Identificación de los asistentes:

NIF:

Apellidos y nombre/denominación:

NIF:

Apellidos y nombre/denominación:

### Identificación del procedimiento

Derivación de responsabilidad

Número de expediente:

### Canal solicitado.

Presencial

Videoasistencia (solo acogidos al código de buenas prácticas tributarias)

### Datos de contacto:

Teléfono:

Correo electrónico:



En **resto de los servicios** (Comprobación del Impuesto sobre Sociedades, de IVA mensual, de IVA general, de comercio exterior, de Impuestos especiales y medioambientales y Asesoramiento Aduanas, Impuestos especiales y medioambientales), una vez seleccionados los servicios, el colaborador social indica **dónde** quiere la cita, empezando por seleccionar el canal:

**Cita Previa. Acceso C.B.P.T.**

Citas Nuevas

Para quién   Para qué   **Dónde**   Cuando

Citas con atención diferida

 <b>Atencion por Video Asistencia</b>	<input type="button" value="Seleccionar"/>
 <b>Atencion presencial en oficina</b>	<input type="button" value="Seleccionar"/>

Datos necesarios para confirmar la cita

Teléfono <small>— Prefijo telefónico*</small> ESPAÑA	<input type="text" value="Teclee teléfono*"/>	Repetir Teléfono <small>— Prefijo telefónico*</small> ESPAÑA	<input type="button" value="Confirme teléfono*"/>
--	---	--	---

Datos necesarios para comunicar la cita concertada

**Si lo desea, podemos enviarle un SMS, o un e-Mail, con los datos de su cita concertada**  
La comunicación con los datos de la cita será enviada al finalizar la solicitud de la misma  
— Comunicación con los datos de la cita\*

Seleccione

Si opta por recibir un e-Mail, indique la dirección de su correo electrónico

Correo electrónico <input type="text" value="Teclee correo"/>	Confirme Correo electrónico <input type="text" value="Confirme correo"/>
--	---


En el caso de tener disponibles los canales presencial y videoasistencia, el colaborador social ve:

### Asistencia y Cita. Acceso CBPT


Citas Nuevas


Para quién Para qué **Dónde** Cuándo

Atención Inmediata

 L a V de 08:00 a 15:00 (Horario peninsular) Fuera de horario

Atención con Cita

 **Atencion por Video Asistencia** Seleccionar

 **Atencion presencial en oficina** Seleccionar

Datos necesarios para confirmar la cita

Teléfono

Prefijo telefónico\* ESPAÑA

Repetir Teléfono

Prefijo telefónico\* ESPAÑA

Correo electrónico

Confirme Correo electrónico

< Atrás Siguiente >


Al seleccionar el canal de videoasistencia se muestra:

### Cita Previa. Acceso C.B.P.T.

Citas Nuevas


Para quién Para qué **Dónde** Cuándo

Citas con atención diferida

 **Atencion por Video Asistencia** Seleccionado

Desde la oficina de la Agencia Tributaria encargada de tramitar las 2 notificaciones de referencia

OFICINA VIDEOASISTENCIA EN GUZMÁN EL BUENO

 **Atencion presencial en oficina** Seleccionar

Datos necesarios para confirmar la cita

Teléfono

Prefijo telefónico\* ESPAÑA  ✓

Repetir Teléfono

Prefijo telefónico\* ESPAÑA  ✓

Datos necesarios para comunicar la cita concertada

Si lo desea, podemos enviarle un SMS, o un e-Mail, con los datos de su cita concertada

La comunicación con los datos de la cita será enviada al finalizar la solicitud de la misma

Comunicación con los datos de la cita\*

Deseo recibir un e-Mail en mi cuenta de correo electrónico ✓

Si opta por recibir un e-Mail, indique la dirección de su correo electrónico

Correo electrónico

✓

Confirme Correo electrónico

✓

< Atrás Siguiente >

**Citas pendientes de confirmar**

Quién irá:

Códigos CSV:

Dónde:

Atención por Video Asistencia

Desde la oficina de la Agencia Tributaria encargada de tramitar las 2 notificaciones de referencia

Y a seleccionar el canal presencial se muestra:

**Cita Previa. Acceso C.B.P.T.**

Citas Nuevas

Para quién Para qué **Dónde** Cuándo

Citas con atención diferida

Atención por Video Asistencia Seleccionar

Atención presencial en oficina Seleccionado

En una oficina de la Agencia Tributaria que preste todos los servicios a domicilios de un código postal concreto  
Indique el código postal con 5 números

En una oficina de la Agencia Tributaria perteneciente a una provincia concreta  
Seleccione la provincia

Datos necesarios para confirmar la cita

Teléfono    Repetir Teléfono

Datos necesarios para comunicar la cita concertada

Si lo desea, podemos enviarle un SMS, o un e-Mail, con los datos de su cita concertada  
La comunicación con los datos de la cita será enviada al finalizar la solicitud de la misma

Comunicación con los datos de la cita?

Si opta por recibir un e-Mail, indique la dirección de su correo electrónico

Correo electrónico   Confirme Correo electrónico

El siguiente paso será seleccionar el **cuándo** se quiere la cita. Si se ha seleccionado un único servicio la pantalla tiene la siguiente apariencia:

**Cita Previa. Acceso C.B.P.T.**

Citas Nuevas

Para quién Para qué Dónde **Cuándo**

Pulse sobre alguno de los días disponibles

marzo de 2024

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
				1
4	5	6	7	8
11	12	13	14	15
18	19	20	21	22
25	26	27	28	29

Pulse sobre alguno de los tramos horarios disponibles para el Miércoles, 6 de marzo de 2024

09:00 a 09:30	09:30 a 10:00	10:00 a 10:30	10:30 a 11:00	11:00 a 11:30
11:30 a 12:00	12:00 a 12:30	12:30 a 13:00	13:00 a 13:30	13:30 a 14:00

< Atrás Siguiente >

ⓘ Citas pendientes de confirmar

Quién irá:

Códigos CSV:

Dónde:  
Oficina Videasistencia en Guzmán el Bueno  
Nos pondremos en contacto contigo

Cuando:  
Miércoles, 6 de marzo de 2024



Si se han seleccionado varios servicios, se muestra:

Cita Previa. Acceso C.B.P.T.

Citas Nuevas

Para quién Para qué Dónde **Cuándo**

Pulse sobre alguno de los días disponibles

marzo de 2024

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
				1
4	5	6	7	8
11	12	13	14	15
18	19	20	21	22
25	26	27	28	29

< Atrás

Siguiente >

○ Citas pendientes de confirmar

**Quién irá:** [ ]

**Servicios:**  
Asesoramiento Aduanas, IIEE y Medioambientales  
Derivaciones de responsabilidad. Medidas Cautelares

**Dónde:**  
Dependencia Regional de Aduanas E.I. de Castilla  
PZ Tendillas, 1  
45002, Toledo, Toledo

**Cuando:**  
Miércoles, 13 de marzo de 2024

Cita Previa. Acceso C.B.P.T.

Citas Nuevas

Para quién Para qué Dónde **Cuándo**

Horario disponible para el Miércoles, 13 de marzo de 2024

Tiempo asistencia: Horario asistencia: 09:00 a 09:15 09:20 a 09:40	40 minutos 1º Derivaciones de responsabilidad. Medidas Cautelares 2º Asesoramiento Aduanas, IIEE y Medioambientales	Seleccionar
Tiempo asistencia: Horario asistencia: 09:30 a 09:45 09:50 a 10:10	40 minutos 1º Derivaciones de responsabilidad. Medidas Cautelares 2º Asesoramiento Aduanas, IIEE y Medioambientales	Seleccionar
Tiempo asistencia: Horario asistencia: 10:00 a 10:15 10:20 a 10:40	40 minutos 1º Derivaciones de responsabilidad. Medidas Cautelares 2º Asesoramiento Aduanas, IIEE y Medioambientales	Seleccionar
Tiempo asistencia: Horario asistencia: 10:30 a 10:45 10:50 a 11:10	40 minutos 1º Derivaciones de responsabilidad. Medidas Cautelares 2º Asesoramiento Aduanas, IIEE y Medioambientales	Seleccionar

**Cuando:**  
Miércoles, 13 de marzo de 2024

Y por último, una vez seleccionado el día y la hora de sus citas, el colaborador social ve la confirmación de las citas solicitadas.

Si el colaborador social quiere anular o modificar una cita, siempre podrá acceder a la gestión de sus citas ya concedidas y modificarlas:

**Cita Previa. Acceso C.B.P.T.**  
Citas ya concedidas y pendientes de ser atendidas

Criterios de búsqueda **Relación de Citas Pendientes**

Criterio de Búsqueda: "Características de las citas"

> Fecha: Miércoles, 6 de marzo de 2024  
> Servicio: COMPROBACIÓN SOCIEDADES  
> Centro/Oficina: 28870 OFICINA VIDEOASISTENCIA EN GUZMÁN EL BUENO

Citas concertadas  
[ Marcar todas ] [ Desmarcar todas ]

<b>Servicio:</b>	175 COMPROBACIÓN SOCIEDADES	
<b>Centro/Oficina:</b>	28870 OFICINA VIDEOASISTENCIA EN GUZMÁN EL BUENO	
<b>Día:</b>	Miércoles, 6 de marzo de 2024	
<b>Hora:</b>	13:00	<input type="button" value="Seleccionar"/>
<b>Solicitante:</b>	Cita para gestión propia o no relacionada directamente con un tercero	

<b>Servicio:</b>	175 COMPROBACIÓN SOCIEDADES	
<b>Centro/Oficina:</b>	28870 OFICINA VIDEOASISTENCIA EN GUZMÁN EL BUENO	
<b>Día:</b>	Miércoles, 6 de marzo de 2024	
<b>Hora:</b>	13:10	<input type="button" value="Seleccionar"/>
<b>Solicitante:</b>		
<b>Destinatario:</b>		

*En esta pantalla se mostrará también el enlace para presentar documentación por registro para la cita*

## ENVÍO DEL DOCUMENTO DE REPRESENTACIÓN

Para el caso en que se haya optado por videoconferencia, resulta necesario que el colaborador social adherido al CBP, antes de la cita, haga llegar a la Agencia Tributaria el documento de representación que le acredite a actuar en nombre de su representado.

El colaborador social tiene disponible la incorporación de la documentación a través de 3 vías:

1. A través de la pantalla de confirmación de la cita, en la que se incluye una referencia a esta opción y el correspondiente enlace.

**① Su cita ha sido confirmada**

Resumen de la cita solicitada

---

<b>Tipo de cita</b> Videoasistencia	<b>Fecha y hora de la(s) cita(s)</b> Miércoles, 6 de marzo de 2024 a las 13:00
<b>Lugar de la cita</b> Te llamamos para videollamada acordada	
<b>Interesado(s)</b> [Redacted]	
<b>Datos de la persona que acudirá</b> [Redacted]	
<b>Servicio(s) solicitado(s)</b> Para [Redacted] Verificación de datos / Comprobación limitada - Otros	
Para [Redacted] Verificación de datos / Comprobación limitada - Otros	

**No olvide llevar a la cita los siguientes documentos**  
Para poder realizar trámites en nombre de un tercero, siempre que el trámite lo permita, deberá aportar el modelo de representación debidamente cumplimentado a través del registro [📄](#).

[Modelos de representación](#) [📄](#)

2. A través del correo electrónico de confirmación de la cita, en el que se incluye una referencia a esta opción y el correspondiente enlace.
3. A través de la opción de modificar o anular cita.

En todos estos accesos el colaborador social tendrá que autenticarse.

## DESARROLLO DE LA CITA POR VIDEOASISTENCIA

### Acceso a la videoasistencia

En el día y hora de la cita el profesional, recibirá una llamada de la Agencia Tributaria. En dicha llamada el funcionario le indicará que va a comenzar la cita, que será por videollamada, y que para acceder a ella debe entrar en la siguiente opción de la Sede: “Asistencia y Cita” > “Videoasistencia acordada”.

## Asistencia y Cita

Conoce los **servicios de asistencia** que presta la Agencia Tributaria por los distintos canales y solicita **asistencia y cita**

### Gestiones

[Asistencia y Cita para particulares](#)

[Ayuda](#)

[Asistencia y Cita para colaboradores sociales](#)

[Ayuda](#)

### Consulta los servicios de asistencia

Conoce los diferentes servicios de asistencia que presta la Agencia Tributaria

[Catálogo de servicios de asistencia](#)

### Información

También puedes solicitar asistencia o pedir cita por:

- **App AEAT** de la Agencia Tributaria"
- **Teléfono** de cita general con atención personal 91 290 13 40 o 901 200 351. De lunes a viernes, de 9 a 19 horas (hasta las 15 horas en agosto).

La atención presencial en oficinas requiere cita, salvo para presentación de documentación por registro.

### Servicios adicionales de asistencia

#### Herramientas de asistencia virtual

Accede a nuestras herramientas de asistencia virtual de IRPF, Censos, IAE, IVA, SII, Pagar, aplazar y consultar deudas, Aduanas e Impuestos Especiales y obtén información de forma inmediata


#### Consultas informáticas

Si tienes dudas o consultas técnicas accede a esta sección donde se ofrece ayuda sobre identificación electrónica, presentación de modelos, etc.

#### Videoasistencia acordada

Accede a una sesión de videollamada, previamente acordada, en un servicio de asistencia digital

Al acceder a la opción de videoasistencia acordada el contribuyente, debe indicar el NIF de acceso a la videoasistencia.



### Identificación

---

[¿Tienes dudas? visita la ayuda de identificación electrónica](#)

Y una vez dentro de la videoasistencia, tiene lugar la cita.

### **Autenticación del contribuyente**

El contribuyente se podrá autenticar por cl@ve o token<sup>1</sup>.

### **Firma de una diligencia**

Si durante el desarrollo de la cita el funcionario ha confeccionado una diligencia, el colaborador social podrá acceder a ella y firmarla a través del apartado de la Sede electrónica “Mi área personal”:



Accediendo al apartado “Mis documentos pendientes de firma”:



Se está valorando la posibilidad del envío de un sms o correo electrónico al contribuyente para agilizar la firma.

<sup>1</sup> Más información sobre estos medios de indentificación en <https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/identificacion-digital.html>

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Una vez finalizada la videollamada, se muestra al contribuyente una encuesta de satisfacción.

**Encuesta de satisfacción del servicio de videoasistencia**

Gracias por usar el servicio de videoasistencia. Si lo desea, puede calificar el servicio recibido.

**Operador:**

**Número de identificación:**

Por favor, evalúe el servicio de videoasistencia (5 estrellas es el valor correspondiente a la mejor valoración):

1. ¿Cómo valora el trato dado por nuestro agente? ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

2. ¿Cómo valora la solución dada a su problema? ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Observaciones