

NUEVO SERVICIO DE OFICINA VIRTUAL de la Hacienda Foral de Navarra para Empresarios/Profesionales y Entidades Colaboradoras

VENTAJAS.

El [servicio de Oficina Virtual \(OV\)](#) del Gobierno de Navarra representa un nuevo canal de atención online para los contribuyentes que presenta como ventajas:

- ✓ Reducir los costes indirectos en el cumplimiento de las obligaciones tributarias al evitar el desplazamiento presencial a las oficinas, algo necesario de por sí y, más si cabe, con la actual situación sanitaria.
- ✓ Conlleva la normalización de la administración electrónica.
- ✓ Elimina los tiempos de espera: una vez admitida la solicitud, el contribuyente puede seguir con su actividad ordinaria, hasta el momento en que desde la OV se le avise a través de mail cuando está próximo a ser atendido. Además, no se encontrará con problemas de saturación de la línea telefónica.
- ✓ También va a permitir visualizar el escritorio, formulario web, declaración, etc del contribuyente, reconociendo de forma visual el problema o duda a los que se enfrenta y permitiendo una ágil y eficaz asistencia. Esto supone una ventaja respecto a la atención telefónica y puede sustituir en numerosas ocasiones una atención presencial.
- ✓ Supone una asistencia con los mismos estándares de calidad, concediendo 30 minutos de plena asistencia personalizada.

DESTINATARIOS.

En una primera fase, el servicio estará dirigido a empresarios/as y profesionales para consultas de IRPF e IVA, y a entidades colaboradoras (asesorías) para dudas sobre la utilización de los Programas de Ayuda y Formularios Web para la presentación de declaraciones tributarias.

Durante esta primera fase no podrán realizarse consultas que versen sobre datos protegidos, pero sí se podrán realizar consultas de este tipo en una segunda fase.

SOLICITUDES.

Sólo se pueden pedir cita (tique) para el día en cuestión, entre las 8:30 y las 14:00 horas. Son limitadas y se dan por orden de solicitud.

DOS OFICINAS VIRTUALES.

Hacienda Foral de Navarra arranca con dos oficinas diferenciadas.

Una de ellas destinada a **Empresarios/as y Profesionales** donde se podrán realizar las siguientes consultas:

- Impuesto sobre la Renta las Personas Físicas (IRPF):
 - Consultas técnicas sobre actividad empresarial y profesional
 - Complimentación de los modelos 190 y 180 (modelos informativos)
 - Complimentación de los modelos 715 y 759 (retenciones)
 - Complimentación del modelo 130 (fraccionamiento)

- Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA):
 - Consultas técnicas IVA
 - Complimentación de los modelos F50 y 349 (modelos informativos)
 - Complimentación de los modelos F69 y F66 (IVA trimestral y mensual)

No es necesario que la consulta la realice el propio empresario/a o profesional, pudiendo plantear la consulta un familiar, amigo, representante, asesor, etc.

La otra ventanilla está destinada a **Entidades Colaboradoras**:

En un primer momento se atenderán dudas sobre la utilización de los Programas de Ayuda y Formularios Web para la presentación de declaraciones tributarias.

Sin embargo, se prevé una rápida ampliación del servicio teniendo en cuenta el perfil de los destinatarios y el tipo de consultas que se plantean, hasta ahora, presencialmente.

En este caso, deberá realizar la consulta la entidad colaboradora (si es persona física) o alguno de sus socios o trabajadores.

REQUISITOS PARA EL CONTRIBUYENTE

El ciudadano puede acceder de forma sencilla a este servicio tanto de un Smartphone o desde un ordenador. El ordenador deberá disponer de micrófono y de una webcam si necesita compartir el escritorio.

el periodo de suspensión.