

**INFORME SOBRE EL PROYECTO DE LA ADMINISTRACION DIGITAL INTEGRAL
(ADI)**

**A) CONTEXTO DEL PROYECTO DE LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL INTEGRAL
(ADI)**

La Administración Digital Integral (ADI) se crea con la finalidad de **complementar** la atención que se realiza en las oficinas tradicionales de forma presencial, permitiendo, para determinados servicios, que el contribuyente pueda elegir entre la atención presencial y la no presencial llevada a cabo a través de medios digitales.

Los puntos clave que definen las ADIs son los siguientes:

- Se configuran como oficinas de la Agencia Tributaria en las que la información y asistencia al contribuyente se realiza exclusivamente en un contexto no presencial, por medios electrónicos y telefónicos. El horario de prestación de servicio de este “**mostrador virtual**” es **desde las 9 horas hasta las 19 horas de lunes a viernes**.
- Se crean para desarrollar gran parte de la labor de información y asistencia con las máximas facilidades para el ciudadano, ya que se le **evitan desplazamientos** a las oficinas en las que ya no sería necesaria su presencia física cuando ésta pueda sustituirse por medios electrónicos.
- Son una Administración de la Agencia Tributaria al servicio de **todas las áreas funcionales** de la organización y se integran orgánicamente en la Delegación Especial de su sede y funcionalmente en los Departamentos de la Agencia Tributaria para los que asuman tareas.
- Independientemente de su ubicación física, realizan funciones **atendiendo a los contribuyentes de todo el territorio nacional**, en lengua cooficial en caso de ser necesario. En la actualidad existen dos oficinas, una en Valencia y otra en Vigo.
- Se dotan con **medios humanos propios** (funcionarios de la Agencia Tributaria) **de máxima cualificación** mediante una intensa labor de formación continua dirigida desde el Departamento correspondiente con el objetivo de especializar en una determinada materia.
- Los servicios se prestan a través de lo que se denomina **mostrador virtual multicanal** no presencial basado en la integración de todos los medios telemáticos disponibles en la actualidad (sede electrónica de la Agencia Tributaria, asistentes virtuales, chats, e-mail, teléfono y video-llamada).

- **Los servicios van dirigidos a todo tipo de contribuyentes**, tanto empresarios como particulares, así como a los profesionales tributarios, que disponen de un cauce específico de atención.
- No solo prestan servicios de información, sino que también realizan **trámites**, gracias a la utilización de los medios de autenticación digital. No realizan actuaciones de control tributario ni actuaciones de comprobación ya que van dirigidas al fomento del cumplimiento voluntario.

B) CALENDARIO DE IMPLANTACION

El proyecto se está llevando a cabo a través del siguiente calendario:

- **Octubre de 2020:** arranque de la ADI con una prueba piloto en una primera oficina sita en Valencia. Se prestan determinados servicios de IVA y censos, de Aduanas e Impuestos Especiales e Inspección.
- **Octubre de 2021:** creación de una segunda ADI sita en Vigo. Ambas ADIs prestan servicios de IVA, censos y de Aduanas e Impuestos Especiales e Inspección, y comienzan a prestar determinados servicios relacionados con el IRPF.
- **2022:** apertura de una tercera ADI sita en Madrid. Esta ADI refuerza la oferta de servicios en IVA, censos e IRPF y de Aduanas e Impuestos Especiales e Inspección.
- **2023:** creación de una cuarta ADI sita en Andalucía destinada a la prestación de servicios relacionados con contribuyentes no residentes.

C) SERVICIOS OFRECIDOS

Los servicios prestados por las ADIs se estructuran en tres bloques:

- a) **Información:** el contribuyente tiene una duda concreta sobre una cuestión tributaria y necesita una aclaración.
- b) **Asistencia en el cumplimiento:** el contribuyente quiere cumplimentar una declaración y necesita ayuda.
- c) **Asistencia en tramitación de procedimientos:** el ciudadano recibe una comunicación de la Agencia Tributaria y necesita saber qué ha de hacer.

En los apartados siguientes se describen las notas esenciales de los distintos servicios ofrecidos, distinguiendo según el área funcional.



D) SERVICIOS PRESTADOS

ÁREA DE GESTIÓN TRIBUTARIA

a) Información

La ADI no se limita a proporcionar información tributaria genérica, sino que, gracias a la posibilidad de identificar a los ciudadanos de forma telemática, puede proporcionar información referida a expedientes concretos.

Los servicios de información para esta área se concretan en los siguientes:

- **Información censal** (modelos 030, 036, 037 y 840 con la consiguiente alta, modificación o baja de todo tipo de obligaciones). Se trata de una tarea de alta demanda de servicio presencial. Proporcionando este servicio en la vía no presencial de forma complementaria, se permite ampliar la oferta de servicio y el ciudadano puede acceder de forma sencilla y rápida, sin desplazamientos y en horario más amplio.
- **IVA.** Es un impuesto de gran complejidad, que cuenta con especialistas estables en la ADI para dar una información tributaria de calidad. En determinados temas, como por ejemplo el comercio electrónico, la ADI se convierte en el servicio de información de referencia gracias a la especialización de sus funcionarios.
- **IRPF.** Impuesto con gran demanda de información, donde las ADIs pueden complementar la oferta de atención de los mostradores presenciales.

Para ofrecer una contestación al ciudadano:

- En primer lugar, se pone a su disposición una serie de **herramientas de asistencia virtual** en la página web de la Agencia Tributaria que utilizan diferente tecnología: desde Asistentes virtuales basados en el uso de la inteligencia artificial (Asistente virtual de IVA – AVIVA) hasta aplicaciones donde se facilita la información a través de desplegados de múltiple opción, guiando al contribuyente en la selección mediante diálogos sencillos (Informador de renta, Informador censal, Localizador de operaciones en el IVA...), diversas calculadoras en relación con el IVA (calculadora de plazos de modificación de base imponible, calculadora de prorratas, sectores diferenciados...) y Buscador de códigos de actividades (epígrafe IAE).

El contribuyente podrá obtener un pdf personalizado de la conversación mantenida con el Asistente Virtual / Informador previa autenticación de su identidad por medio electrónico.

- Si el contribuyente precisase de información adicional, surge una atención personalizada por el especialista ADI a través de una doble vía:

- ✓ El **chat para cuestiones sencillas o sobre cumplimentación de declaraciones que requieran una respuesta inmediata.**
- ✓ **Solicitud de información tributaria por escrito** para cuestiones complejas a través de una aplicación informática denominada **INFORMA+**, de tal forma que recibirá la respuesta una vez analizada la cuestión por parte de los especialistas. La contestación por escrito incluye un Código Seguro de Verificación acreditativo de su emisión por parte de la Agencia Tributaria. Esto implica que, si el contribuyente actúa con arreglo a esa respuesta, no podrá ser sancionado por entenderse que ha actuado con la diligencia debida de acuerdo con el artículo 179.2.d) de la Ley General Tributaria (LGT). Pero en ningún caso se trata de una consulta vinculante en los términos previstos en el artículo 88 de la LGT ya que éstas sólo pueden ser emitidas por la Dirección General de Tributos.

Los **profesionales tributarios** podrán presentar solicitudes personalizadas a nombre de sus clientes, incorporando en la petición la identificación del contribuyente en cuyo nombre se presenta y a quien va dirigida la respuesta personalizada.

El enlace para acceder a las herramientas de asistencia virtual es el siguiente:
<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/ayuda/herramientas-asistencia-virtual.html>

Se puede acceder a INFORMA+:

- a través de los Asistentes virtuales o Informadores, indicando en la valoración de la respuesta que se necesita información adicional:

¿Ha obtenido la información que necesitaba?



Sí
 No


Le agradeceríamos que valore este servicio de 1 a 5 estrellas:

Valoración: ★ ★ ★ ★ ★ (1 ★: Muy malo, 2 ★: Malo, 3 ★: Regular, 4 ★: Bueno, 5 ★: Muy bueno)

Usted puede:

- Para cuestiones sencillas o sobre cumplimentación de modelos "Acceda al chat"
- Para solicitar criterio sobre cuestiones que requieran mayor análisis "Acceda a INFORMA+"

Acceder al chat con un especialista de la  

Acceder a INFORMA+ 

- o bien directamente con este enlace:
<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/procedimientoini/GZ44.shtml>

b) Asistencia en el cumplimiento

Se trata de cumplimentar y presentar determinadas declaraciones y, en algunos supuestos, para perfiles concretos de contribuyente:

- **Declaraciones censales** para tramitar altas, modificaciones y bajas, de actividades económicas y las correspondientes obligaciones tributarias.
- **Autoliquidaciones trimestrales de IVA** para arrendadores, declaraciones de IVA (modelo 303 y 390) para contribuyentes que inicien su actividad (autónomos y PYMES con perfiles sencillos). Junto con la asistencia en la cumplimentación y presentación de la declaración 036/037 de alta en el censo, estas actuaciones son una medida que favorece y facilita el emprendimiento.
- **Otras autoliquidaciones de IVA periódicas** a presentar por empresarios personas físicas y, en algunos casos, particulares (ejemplo, comprador de un vehículo nuevo en otro Estado miembro de la UE).
- Declaraciones de IRPF e IVA que tributen en los regímenes de estimación objetiva (**módulos**).
- Solicitudes de **determinados beneficios fiscales en IRPF** por particulares (solicitud del abono anticipado de la deducción por maternidad y de la deducción por familias numerosas y personas con discapacidad a cargo)

La asistencia, facilitada a través de cita telefónica, no se limita a la cumplimentación del modelo, sino que **el especialista ADI puede presentar la declaración en nombre del contribuyente.**

Para acceder a la asistencia ADI, puede seleccionarse el icono “¿Necesitas ayuda?” incorporado en determinados modelos de declaración:

<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/procedimientoini/G414.shtml>

<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/procedimientoini/G322.shtml>

<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/procedimientoini/G321.shtml>

<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/procedimientoini/GZ25.shtml>

<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/procedimientoini/G613.shtml>

También puede obtenerse a través de la aplicación de cita disponible en la web de la Agencia Tributaria, donde la asistencia ADI se publicita junto a la atención presencial:



Procedimiento
Información IVA
Servicio
Información Impuesto sobre el Valor Añadido
Puede ser de su interés
Dispone usted de una serie de herramientas de consulta de IVA que podrían solucionar sus dudas sin necesidad de desplazamiento Puede pulsar aquí para acceder
Si desea atención telefónica para atender su cita, indíquelo a continuación
<input type="radio"/> Deseo concertar una cita para que me llamen por teléfono.
Si desea atención en oficinas, indique dónde desea la cita
<input type="radio"/> En una oficina de la Agencia Tributaria que preste el servicio a su domicilio fiscal.

c) Asistencia en procedimientos

La Agencia Tributaria remite a los contribuyentes anualmente multitud de comunicaciones que, en ocasiones, suponen el inicio de un procedimiento de control. Es muy frecuente que los destinatarios de estas comunicaciones acudan a las oficinas presenciales de la Agencia Tributaria, solicitando aclaración sobre el contenido de estas comunicaciones y sobre qué han de hacer para atenderlas.

La incorporación de un teléfono de la ADI en estas comunicaciones permite al contribuyente contactar con los especialistas que podrán resolverle la duda, indicarle qué ha de hacer e incluso ayudarlo a responder a la comunicación, de forma que no tenga que desplazarse presencialmente a oficinas de la Agencia Tributaria.

ÁREA DE ADUANAS E IMPUESTOS ESPECIALES

En esta otra área, los servicios de información y asistencia se concretan en los siguientes:

- **Aduanas.** Información y asistencia en la confección tanto del DUA simplificado como del modelo H7 para importaciones de escaso valor.
- **Impuestos Especiales.** Información y asistencia en los procedimientos relacionados con gasóleo agrícola y profesional y el Censo CIE.

ÁREA DE INSPECCIÓN

Durante los meses de marzo, abril y mayo de 2021 se llevó a cabo por la ADI de Valencia la campaña GEM 2021, que consistió en atender a aquellos contribuyentes que recibieron por parte de la Agencia Tributaria notificaciones indicándoles que su situación censal era incorrecta en la medida en que se daban los siguientes supuestos:

- **Campaña alta:** En el ejercicio 2020 su volumen de operaciones, en los términos del artículo 121 de la Ley 37/1992 del IVA, superó los 6.010.121,04 euros, pasando a ser considerada como gran empresa con las consecuencias



inherentes a dicho cambio de adscripción: presentación de autoliquidaciones mensuales e inclusión en el Suministro Inmediato de Información.

- **Campaña baja:** En el ejercicio 2020 su volumen de operaciones no superó el umbral anterior, dejando la entidad de ser considerada como gran empresa con las consecuencias inherentes a dicho cambio: presentación de autoliquidaciones con periodicidad trimestral y ausencia de obligación de SII (aunque cabe la posibilidad de llevanza voluntaria).

Por el perfil de la campaña, la gran mayoría de los contribuyentes ha contactado con la ADI mediante la presentación de escritos que, con carácter general, venían acompañados de documentación, bien un modelo 036 corrigiendo su situación censal, bien alegaciones a la notificación recibida.

ÁREA DE RECAUDACIÓN

Se pretende trabajar en el comienzo de la prestación de servicios de información y asistencia no presencial por las ADIs en el área de Recaudación durante 2022.

E) CANALES DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

La idea central de la asistencia en las ADIs consiste en la implantación de un modelo de acceso **multicanal e integrado** a los servicios digitales que ofrece la Agencia Tributaria. No es un simple *call center* o centro de atención telefónica.

Así, los distintos servicios de asistencia serán ofrecidos en el momento en que se detecte la necesidad de asistencia por el contribuyente y de la forma más sencilla y fácilmente accesible. Por ejemplo, si el contribuyente está confeccionando una declaración, se le ofrece asistencia para la confección, a través de un chat o de cita telefónica.

Los diferentes canales y trámites requieren mayor o menor grado de identificación electrónica según el servicio solicitado, atendiendo a la necesaria seguridad en la identificación.

Por tanto, esta multicanalidad supone que, para efectuar un trámite, se ofrecen distintas vías, atendiendo a las necesidades del contribuyente y facilitando su acceso.

Los canales previstos son:

1. En Sede Electrónica (página WEB) de la Agencia Tributaria:
 - Asistentes virtuales
 - INFORMA+.
 - Chat
2. Canal Telefónico
3. Canal APP
4. Canal de video-asistencia
5. Correo electrónico