



Un nuevo modelo de atención al contribuyente

# Índice

1. Qué es la ADI
2. Cómo surge la idea
3. Ventajas del mostrador virtual
4. Usuarios de la ADI
5. Qué servicios presta
6. Canales de acceso
7. Despliegue de las ADI. Cronograma
8. La ADI en cifras
9. Ejemplos de funcionamiento. Modelos de atención
  - 9.a. Censos
  - 9.b. Información de IVA
  - 9.c. Ayuda en la confección de declaraciones de IVA y módulos
  - 9.d. Asistencia en la contestación de notificaciones
  - 9.e. Aduanas
  - 9.f. 'Informa+'

# 1. Qué es la ADI

# 1. Qué es la ADI



## La ADI es el 'mostrador virtual' de la Agencia Tributaria

Presta de forma personalizada no presencial, los servicios de **información y asistencia** que habitualmente se ofrecen en una oficina física de la Agencia Tributaria

# 1. Qué es la ADI



Es **multicanal**, aprovechando las distintas herramientas telemáticas que permite la tecnología actual (asistentes virtuales, chats, video-llamadas, teléfono, email...)

Ofrece un **servicio de la máxima calidad**, para lo que cuenta exclusivamente con **funcionarios especializados** en cada materia, apoyados por herramientas informáticas 'ad hoc' para **agilizar y optimizar la ayuda** al contribuyente



# 1. Qué es la ADI



Atiende a contribuyentes de **todo el territorio nacional**



Cuenta con todas las garantías de **seguridad en las comunicaciones** y derechos del contribuyente que existen en una oficina tradicional gracias a la posibilidad de **identificación telemática** de los contribuyentes

## 2. Cómo surge la idea

## 2. Cómo surge la idea



Facilitar el **cumplimiento voluntario** con más y mejor información y asistencia al contribuyente

Tras varios años de gestación del proyecto, su inclusión destacada en el **Plan Estratégico de la AEAT 2020-2023** da el último impulso a las ADI como una de las grandes apuestas de futuro de la Agencia

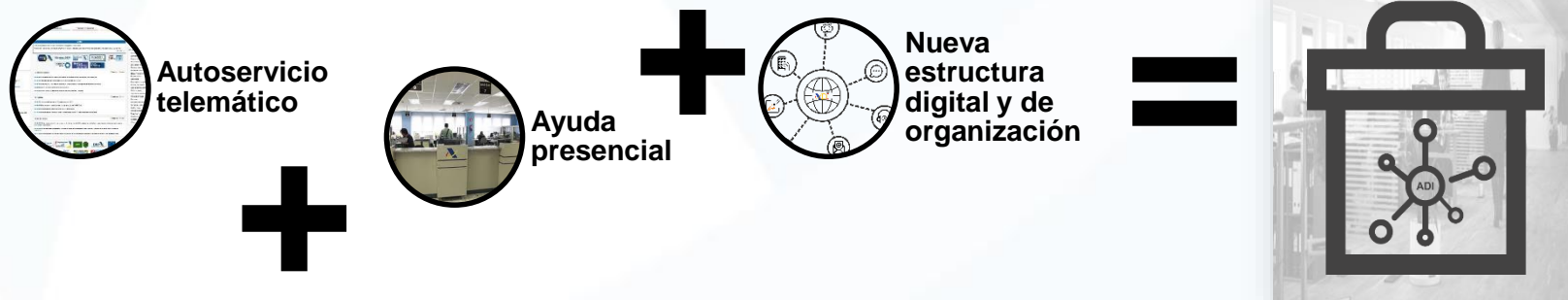
A partir de la evolución de las nuevas tecnologías, se trata de avanzar hacia una Administración Tributaria más **ágil**, **dinámica** y **cercana** al contribuyente que requiere su ayuda



## 2. Cómo surge la idea

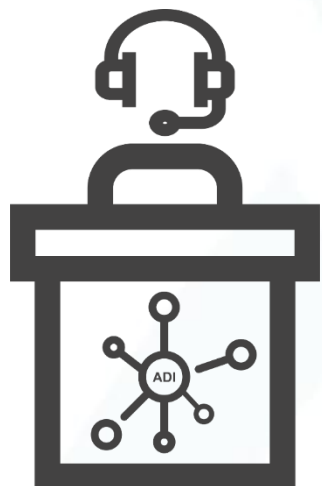
La Agencia Tributaria viene ofreciendo una **ayuda presencial** y una **alternativa telemática** de autoservicio de alta calidad

La **ADI** complementa los dos grandes vectores tradicionales de asistencia al contribuyente con **una tercera opción: la fusión de lo mejor de ambas**



# 3. Ventajas del mostrador virtual

## 3. Ventajas del mostrador virtual



**Facilidad y comodidad** de acceso:  
**evita desplazamientos** y **presencia física** al contribuyente



**Mayor amplitud de horario** de atención que las oficinas físicas

**De 9 a 19 horas**  
**de lunes a viernes**

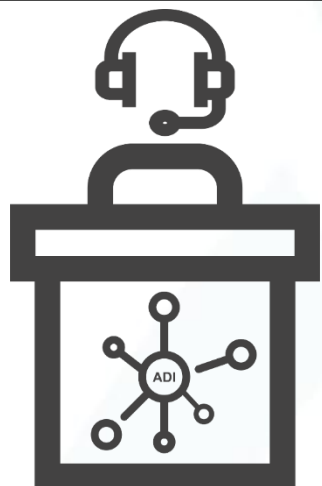
Cinco horas más que en las oficinas



Ofrece **información y asistencia especializada**



# 3. Ventajas del mostrador virtual



El contribuyente sólo gana, no pierde ningún servicio: la asistencia en oficinas no cambia, para una gran variedad de consultas y trámites el contribuyente puede elegir entre su oficina física habitual y la oficina virtual de la ADI

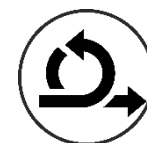
Refuerza la **homogeneidad y calidad del servicio** al contribuyente

Favorece la **unidad de criterio** en la aplicación de la norma y, con ello, la **seguridad jurídica**



Permite una **mayor especialización** de los funcionarios

**Reduce los tiempos** de respuesta



**Mejora la calidad de la asistencia** al contribuyente

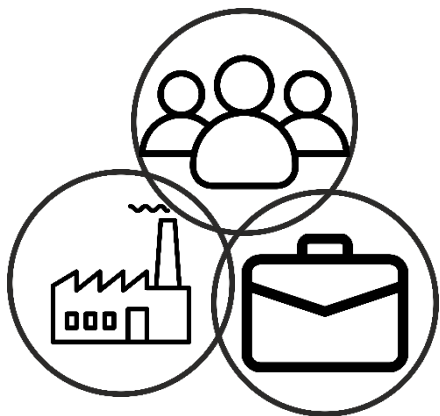


# 4. Usuarios de la ADI

## 4. Usuarios de la ADI

La ADI ofrece sus servicios a contribuyentes

**personas físicas, empresas y profesionales tributarios**



**Emprendedores** (autónomos y pymes) **que inicien su actividad**: se les asiste en la tramitación del alta de actividad y en la confección y presentación de las primeras declaraciones, en línea con la estrategia 'Right from the start' de la OCDE

**Contribuyentes en módulos**: asistencia en la presentación de declaraciones de IVA e IRPF

**Arrendadores** de inmuebles (personas físicas y entidades)



## 4. Usuarios de la ADI

---

**Profesionales tributarios y ciudadanos** en general que necesiten una **respuesta** en garantía de seguridad jurídica

---

**Receptores de una notificación** de la Agencia Tributaria

---

**Particulares** que realicen los trámites aduaneros mas habituales y solicitantes de devoluciones de **gasóleo agrícola y profesional**

---

**Contribuyentes** en general que soliciten **información** tributaria

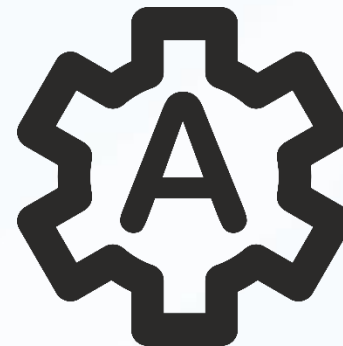
---

# 5. Qué servicios presta



## 5. Qué servicios presta

La ADI ofrece una **información y asistencia integral**, desde la resolución de dudas generales, hasta la información sobre expedientes concretos del contribuyente, la asistencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias y la confección y presentación de declaraciones



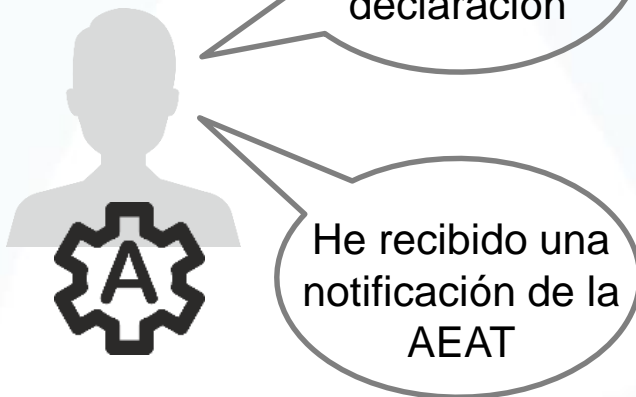
## 5. Qué servicios presta



El contribuyente necesita **información**



El contribuyente necesita asistencia para **presentar una declaración**



El contribuyente necesita ayuda para **cumplir con un trámite tributario**

## 5. Qué servicios presta

### Información



El contribuyente **necesita saber** cómo tributa una determinada operación, qué declaración debe presentar y en qué plazo....

También puede querer **consultar** cómo darse de alta o baja en una determinada actividad económica, y puede necesitar aclaraciones sobre una carta que ha recibido de la Agencia Tributaria

**Censal** (alta, modificación o baja de todo tipo de obligaciones censales)

**IVA**

**Notificaciones** emitidas por la Agencia Tributaria

Contestación por escrito con la aplicación **'Informa+'**



Ampliación progresiva a otras materias en las que se puedan implementar herramientas de asistencia online

## 5. Qué servicios presta

### Asistencia



El contribuyente **necesita ayuda** para un **trámite** concreto

Confeccionar y presentar una declaración, contestar un requerimiento, realizar alegaciones, presentar documentación o dar conformidad a una propuesta de la Agencia Tributaria

### Declaraciones censales

Declaraciones de **IVA** para **arrendadores y emprendedores** que inicien su actividad (autónomos y pymes)

Declaraciones de IRPF e IVA para contribuyentes en **módulos**

Declaraciones **complementarias y rectificativas de IRPF** de años anteriores

Ayuda para que los contribuyentes contesten las **notificaciones** que reciban de la Agencia Tributaria

Presentación y consulta de las declaraciones simplificadas de **importación** y devolución de **gasóleo agrícola y profesional**

# 6. Canales de acceso

# 6. Canales de acceso

## Un sistema multicanal integrado

Con la ADI se implanta un **modelo de acceso multicanal e integrado** a los servicios que ofrece la **Agencia Tributaria**, superando el concepto tradicional de asistencia mediante centros de atención telefónica

**Multicanal**, con la utilización de distintas herramientas y utilidades

**Integrado**, ya que el acceso a la ayuda de la ADI se incardina con el resto de funcionalidades y trámites que realiza la Administración Tributaria



# 6. Canales de acceso

## Herramientas y utilidades



El contribuyente puede en todo momento solicitar ayuda por distintos canales según la gestión que necesite realizar y según la **identificación** requerida

### Asistentes virtuales

Son herramientas intuitivas e interactivas que permiten a los contribuyentes obtener información y realizar gestiones y trámites, así como conectar con la ADI, para recibir ayuda adicional



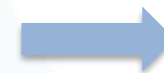
### Chat

Permite plantear por escrito las dudas que se tengan para su contestación en tiempo real. Se activa automáticamente o a petición del contribuyente según el supuesto



### Teléfono (convencional + Click to Call)

El contribuyente puede, para los servicios de asistencia, llamar a la Agencia Tributaria o solicitar que le llamen, según el trámite correspondiente



# 6. Canales de acceso

## Herramientas y utilidades



### Videoasistencia

Se ofrece como solución alternativa en supuestos en los que el contribuyente no cuente con la identificación personal necesaria



### 'Informa+'

Nueva aplicación informática que permite a los contribuyentes que estén debidamente identificados, con Cl@ve o certificado electrónico, realizar consultas y obtener respuesta escrita de la Agencia Tributaria cuando sea necesario para realizar un trámite o gestión



### App

La aplicación móvil "Agencia Tributaria" paulatinamente permitirá acceder a algunas utilidades relacionadas con las ADI





# 7. El despliegue de las ADI Cronograma

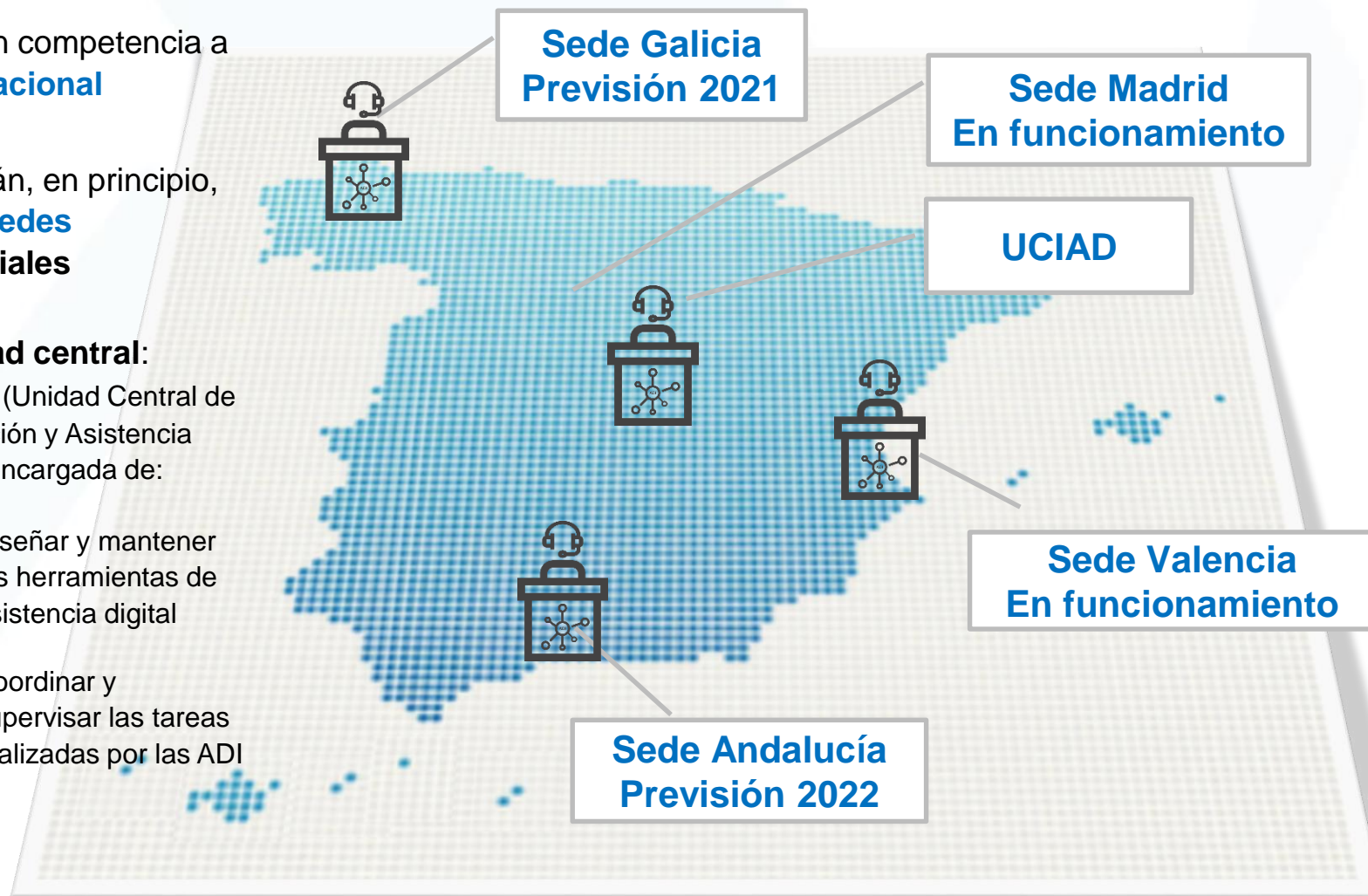
# 7. El despliegue de las ADI

Tendrán competencia a nivel **Nacional**

Contarán, en principio, con **4 sedes territoriales**

**1 unidad central:**  
**UCIAD** (Unidad Central de Información y Asistencia Digital) encargada de:

- Diseñar y mantener las herramientas de asistencia digital
- Coordinar y supervisar las tareas realizadas por las ADI



# 7. Cronograma

## SERVICIOS ACTUALES

- ① IVA y Censos
- ① Canal escrito instantáneo: **chat en línea**
- ⚙️ Confección de declaraciones de IRPF (pagos fraccionados) e IVA a contribuyentes en módulos
- ⚙️ Ayuda en la contestación a notificaciones de la AEAT: no declarantes de IRPF
- ⚙️ Confección de declaraciones de IVA a emprendedores que inician su actividad y a arrendadores
- ⚙️ Llamadas telefónicas entrantes para determinados trámites
- ⚙️ Confección de declaraciones censales

## AMPLIACIÓN SERVICIOS 2021

- ① Nueva aplicación **'Informa+'**
- ① Ampliación de contenidos informativos a otros impuestos
- ⚙️ Ayuda en la contestación a notificaciones de la AEAT: otros procedimientos
- ⚙️ Trámites derivados de controles censales
- ⚙️ Confección de ciertas declaraciones no periódicas de IVA

## 8. La ADI en cifras

# 8. La ADI en cifras

## Beneficiarios potenciales

Más de **300**  
empleados públicos  
especializados

### Información



Más de **1 millón** de contribuyentes con posibles dudas sobre IVA y cuestiones censales

### Asistencia



Más de **400.000 emprendedores** para declaraciones de IVA y obligaciones censales

Más de **370.000 empresarios en módulos** para declaraciones de IVA y pagos fraccionados de IRPF

Más de **580.000 arrendadores** para declaraciones de IVA

Más de **150.000** contribuyentes para **gestiones censales**

Más de **200.000** contribuyentes sobre procedimientos de **control de IRPF**

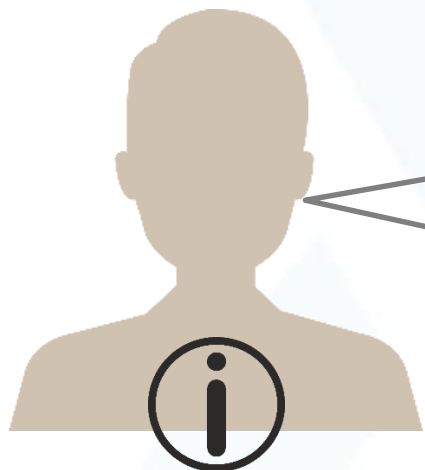


*Nota: Datos vinculados al despliegue de las ADI en el horizonte temporal 2022 descrito en la presentación. Las cifras de beneficiarios potenciales son estimaciones anuales por colectivos y servicios, de forma que la cifra global de beneficiarios incluiría servicios y trámites distintos ofrecidos a un mismo contribuyente*

# 9. Ejemplos de funcionamiento Modelos de atención

## 9.a. Censos

## Alta en una actividad económica: información



Quiero ejercer como **abogado** y necesito información para darme de **alta**

**Muy fácil** con las herramientas:

- **Buscador de actividades**
- **Informador censal**



Estas herramientas dan **el epígrafe de IAE** y las **obligaciones tributarias periódicas** (IRPF, IVA, Retenciones, otras...)

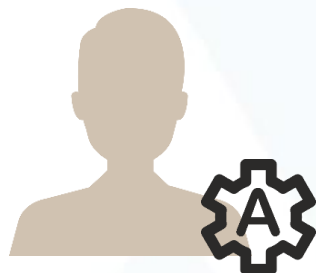


Y si el contribuyente tiene una duda puede preguntar a la ADI a través del **chat desde el asistente virtual** y le contestan bien de forma inmediata, bien por **correo electrónico**





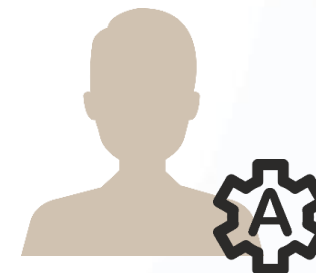
## Alta, modificación y baja: presentación de la declaración



Un **asistente censal** permitirá tramitar la declaración de **alta censal**, con la información disponible en la base de datos de la Agencia Tributaria y con las opciones que va dando al contribuyente



Si quiere contratar personal y esto implica que tiene que realizar una modificación censal, con el **asistente censal** podrá tramitar la **modificación censal**



Si le han contratado en un despacho y pasa a ser asalariado y tiene que darse de baja, con el **asistente censal** podrá tramitar la **baja censal**

Si tiene una duda a la hora de presentar su declaración podrá solicitar ayuda a la ADI a través del **chat** y le contestarán bien de forma inmediata, bien por **correo electrónico**



Y además, si necesita que se la confeccionen y presenten, el propio asistente censal le dará la opción de concertar **cita previa** para que un funcionario de la ADI le llame por teléfono y le **confeccione y presente la declaración**



## 9.b. Información de IVA

## Asistentes virtuales en las ADI



Quando el contribuyente tenga una duda y necesite información, puede utilizar el **asistente virtual de IVA** y sus **herramientas complementarias**

### Asistente Virtual AVIVA

Ofrece información sobre comercio exterior, modificación de base imponible y rectificación de deducciones, operaciones inmobiliarias, facturación y registro, sujeción y exenciones



### Localizador

Indica dónde se localiza y tributa la prestación de un servicio, entrega de bienes, quién debe declarar el IVA devengado en la operación o cómo se declara en caso de no estar sujeta en el territorio de aplicación del impuesto español y si en la factura se debe o no repercutir IVA



### Calificador inmobiliario

Indica cómo tributan las compraventas y arrendamientos de inmuebles por IVA o ITP, la persona que debe ingresar el impuesto y si la factura lleva IVA



### Calculadora para modificaciones de BI

Indica la fecha límite para emitir una factura rectificativa o modificar el IVA soportado, o errores a la hora de repercutir o deducir el impuesto. Además, facilita el periodo y ejercicio del modelo 303 donde realizar el ajuste



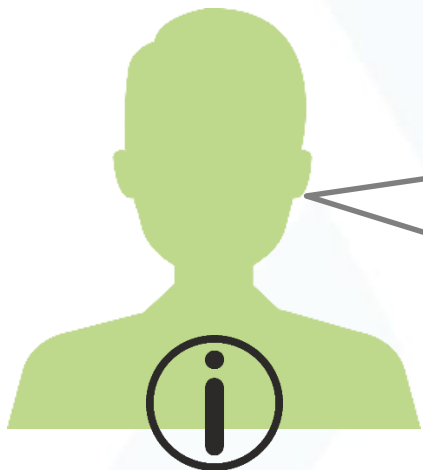
### Calculadora de deducciones

**Calculadora de proratas** general y especial y de regularizaciones de deducciones



**Calculadora de sectores diferenciados** para contribuyentes con varias actividades indicando todos los porcentajes de deducción

## Información sobre la tributación de la compra de vivienda



Quiero **comprar una vivienda** nueva y no sé si tributa por IVA o por ITP

### Muy fácil

Puede solucionar su duda accediendo directamente al **Calificador inmobiliario** o formular la pregunta al Asistente y éste le dirigirá al Calificador inmobiliario

Contestando un breve cuestionario ofrecido por el **Calificador inmobiliario**, éste le indica que **la operación tributa por IVA al tipo del 10%**



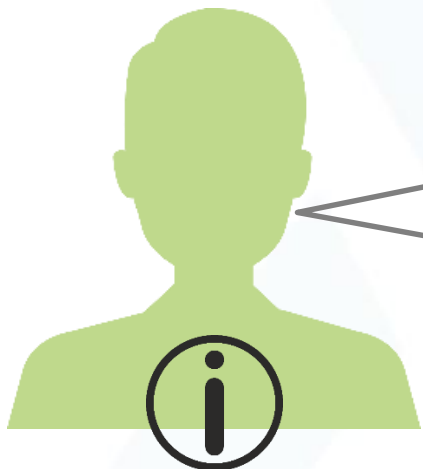
Si se identifica, puede recibir por **correo electrónico** la **respuesta personalizada** con su nombre y apellidos



Si necesita más información puede preguntar al personal de la ADI a través del **chat**



## Información sobre la recuperación del IVA



Mi cliente **no me paga una factura.**  
¿**Cuándo** puedo recuperar el IVA ingresado a la Agencia Tributaria?

Puede solucionar su duda preguntando al **Asistente Virtual** que muestra una respuesta general y la **Calculadora para modificaciones de BI**

Introducidas las fechas concretas de la operación, la calculadora ofrece el **plazo exacto para emitir la factura rectificativa** y la **casilla** del modelo 303 para realizar el ajuste

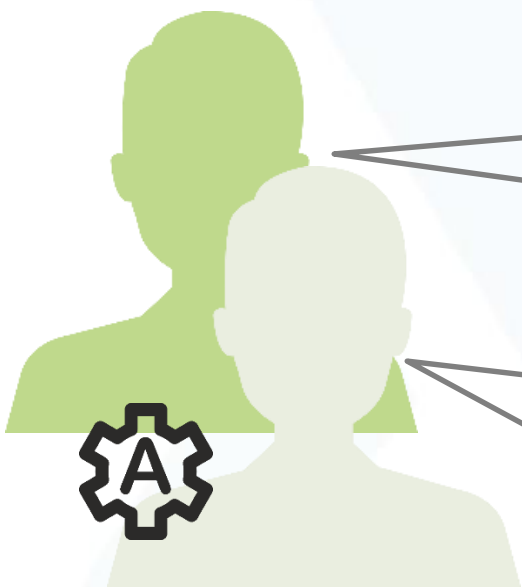


Si necesita más información puede preguntar al personal de la ADI a través del **chat**



## **9.c. Ayuda en la confección de declaraciones de IVA y módulos**

## Confección y presentación de declaraciones de IVA



Tengo un **local alquilado**. ¿Me pueden ayudar con el IVA?

Voy a iniciar una **actividad económica**. ¿Me pueden ayudar con el IVA?

Para los contribuyentes que sean **arrendadores de inmuebles** o que **inicien su actividad**, se les ofrece asistencia para confeccionar el modelo 303 de IVA

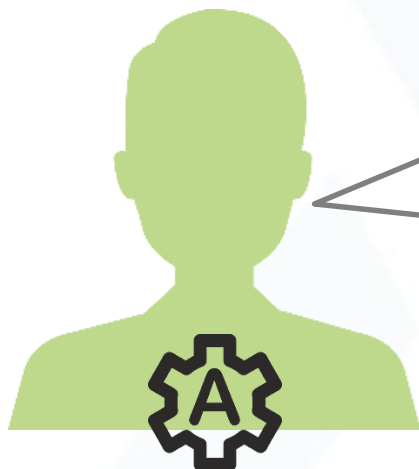
Si tiene una duda a la hora de presentar su declaración puede solicitar ayuda a la ADI a través del **chat**



Y además, si necesita que se la confeccionen y presenten, tendrá la opción de concertar **cita previa** para que un funcionario de la ADI le llame por teléfono y le **confeccione y presente la declaración**



## Confección y presentación de declaraciones de IVA y módulos



Soy un **empresario** en **módulos**. ¿Cómo puedo presentar mis declaraciones trimestrales de IVA y el pago fraccionado de Renta?

Los contribuyentes que estén en **módulos**, tras facilitar a través de un **sencillo formulario** los datos de su actividad, podrán presentar su declaración trimestral de IVA (modelo 303) y también de IRPF (modelo 131), con ayuda de la ADI



1

El contribuyente cumplimenta y envía el formulario que se encuentra en la web



2

La ADI le confecciona las declaraciones (modelos 303 y 131) y las pone a su disposición



3

El contribuyente las revisa y las **presenta**



## 9.d. Asistencia en la contestación de notificaciones

# Asistencia en la contestación de notificaciones



La AEAT envía una notificación al contribuyente que, obligado a presentar la Renta 2019, no la ha presentado



El contribuyente puede llamar a la ADI para resolver las dudas sobre el requerimiento



La ADI le informa y, en su caso, le ayuda a presentar la declaración

El contribuyente recibe un **requerimiento con el teléfono de la ADI**

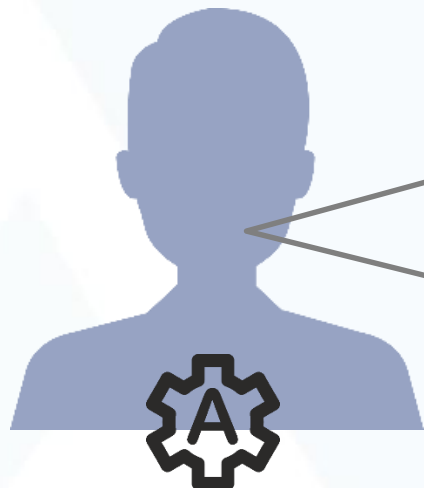


En la ADI se le **identifica** con CI@ve PIN o referencia para **garantizar la seguridad del procedimiento**



## 9.e. Aduanas e Impuestos Especiales

# Devolución de Gasóleo Profesional. Inscripción de vehículos en el censo

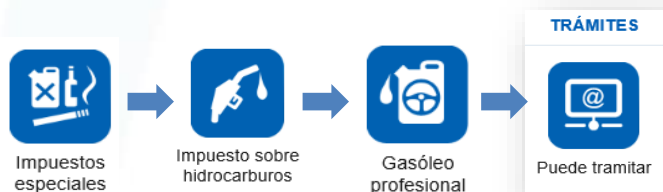


Soy **transportista**. He comprado un camión. Quiero inscribirlo en el censo para solicitar la devolución del Impuesto sobre Hidrocarburos. ¿Cómo puedo resolver las dudas para la inscripción?



1

El contribuyente inicia el trámite de inscripción en el censo, cumplimentando el formulario en la sede electrónica de la AEAT



2

Si tiene dudas puede ser asistido por un funcionario de la ADI a través del icono de ayuda, optando por el chat, la llamada inmediata o la cita previa

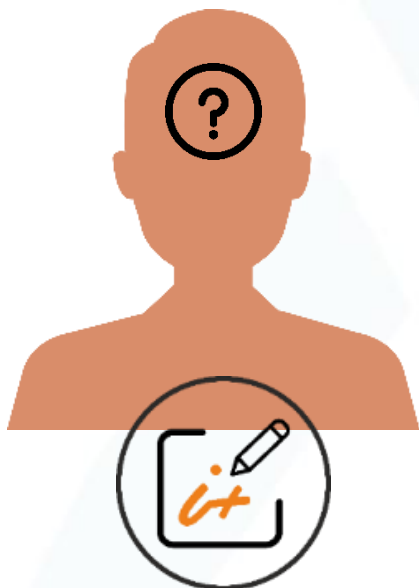


3

Resueltas sus dudas, el contribuyente puede **presentar su solicitud de inscripción en el censo**

## 9.f. 'Informa+'

## Aplicación 'Informa+' por escrito



En ciertos supuestos el contribuyente, o un profesional tributario en su nombre, puede necesitar una respuesta escrita de la Agencia Tributaria que le de **certeza jurídica** sobre el tratamiento tributario de una determinada operación económica

Para estos casos, la Agencia Tributaria crea el '**Informa+**', una nueva aplicación informática que permite a los contribuyentes que estén debidamente identificados, con CI@ve PIN, certificado electrónico o apoderamiento, realizar **solicitudes de información tributaria por escrito a la AEAT**

Selección Pregunta   Formular Consulta   Resultados de la búsqueda

El asterisco \* indica que es imprescindible completar este dato

\* Seleccione tema

\* Seleccione subtema

**/ LA OPERACIÓN LLEVA IVA? (SUJECCIÓN, EXENCIONES Y SUJETO PASIVO DE OPERACIONES INTERIORES)**  
 CÁLCULO DEL IVA REPERCUTIDO (DEVENGO, BASE IMPONIBLE Y TIPOS)  
 DEDUCCIONES Y DEVOLUCIONES  
 MODIFICACIÓN DE LA BASE IMPONIBLE (DESCUENTOS, DEVOLUCIONES, ANULACIONES, IMPAGADOS) Y OTRAS RECTIFICACIONES  
 FACTURACIÓN, REGISTRO Y MODELOS  
 OPERACIONES INMOBILIARIAS  
 COMERCIO EXTERIOR

El contribuyente accede al 'Informa+' desde la web de la Agencia Tributaria, selecciona el tema y realiza la pregunta incorporando un **teléfono móvil y/o correo electrónico** de contacto



## Aplicación 'Informa+' por escrito



La ADI prepara la contestación y avisa al contribuyente de que la tiene disponible en “**Mis Expedientes**” en la web de la Agencia Tributaria, y si lo requiere se le envía a través de la **app** o por **correo electrónico**



JUSTIFICANTE DE PRESENTACIÓN DE SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA

**Ejercicio:** 2021  
**Presentación realizada el:** 13-01-2021 a las 10:08:27  
**Procedimiento/Referencia:** GZ44-2021CT325570001G

**DATOS DEL CONSULTANTE**  
**Apellidos y Nombre:** ASOC PROFESIONAL DE ASESORES ....  
**NIF:** G111111111  
**Representante:**  
**Apellidos y Nombre:** JUAN FDEZ FDEZ  
**NIF:** 100000001Z

**DATOS DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA**  
**Tema:** IMPUESTO RENTA PERSONAS FISICAS  
**Subtema:** RENDIMIENTOS DE ACTIVIDADES ECONOMICAS

**Solicitud de información realizada:**  
El pasado 24 de diciembre entró en vigor el RD-ley 35/2020. Se solicita tratamiento tributario para contribuyentes en régimen simplificado de IVA ...

Su solicitud de información tributaria ha quedado registrada. Le enviaremos a la mayor brevedad posible un aviso por correo electrónico o a través de un SMS para que acceda a su contestación, desde la sede electrónica de la AEAT en el apartado “mis expedientes” así como, en el apartado “consulta” del procedimiento específico que utilizó para realizarla.

El acceso a la contestación solo podrá realizarlo el consultante interesado y debidamente identificado con Certificado o DNI electrónico o, Cl@ve PIN.

Puede comprobar la autenticidad de este documento, firmado electrónicamente (art. 20 RD 1671/2009 y Resoluciones de la Presidencia de la AEAT de 28-12-2009 y de 4-2-2011), en <https://www.agenciatributaria.gob.es/AEAT.sede/tramitacion/ZZ05.shtml> mediante el siguiente **Código Seguro de Verificación(CSV): U8M312JLMAJUAXPU5**

Si no existiera criterio, se contestará una vez trasladada la consulta a la **Dirección General de Tributos**



Agencia Tributaria

