



Ampliación de servicios de asistencia al contribuyente

La Agencia Tributaria completará este año el despliegue de las ADI previsto en su Plan Estratégico con un nuevo centro en Granada

- La nueva Administración de asistencia Digital Integral de Granada se pondrá en marcha en otoño y elevará a más de 300 los funcionarios especializados que atienden telemáticamente a contribuyentes de toda España desde las ADI
- La ADI de Granada estará especialmente dedicada a prestar asistencia en materia tributaria a no residentes y complementará el servicio que ofrecen las tres administraciones digitales ya existentes en materia de IVA, censos y otros ámbitos
- Los usuarios de las ADI se benefician de una mayor amplitud de horarios y evitan tener que desplazarse a las oficinas tradicionales, que en todo caso mantienen la ayuda presencial como hasta ahora

3 de marzo de 2023.- La Agencia Tributaria pondrá en marcha en otoño próximo la cuarta y última de las Administraciones de asistencia Digital Integral (ADI) previstas en el Plan Estratégico 2020-2023. Esta cuarta ADI tendrá su sede en Granada y su estructura será similar a las ADI de Valencia, Vigo y Madrid-Getafe, ya en funcionamiento.

Una vez creada formalmente la ADI de Granada, comenzarán las labores de preparación de la nueva administración y formación de su personal, de

manera que la nueva ADI pueda iniciar su labor de asistencia al contribuyente en el otoño, elevando ya a más de 300 los funcionarios especializados que atenderán telemáticamente a contribuyentes de toda España para toda una serie de trámites desde cualquiera de los cuatro centros ADI.

La ADI de Granada estará especialmente dedicada a prestar información y asistencia en materia tributaria a no residentes y complementará el servicio que ofrecen las tres administraciones digitales ya existentes en materia de IVA, censos y otros ámbitos. De esta forma, también la asistencia a ciudadanos no residentes se verá mejorada con la posibilidad de aprovechar las herramientas multicanal con las que cuentan las ADI.

El nuevo centro tendrá su sede en el inmueble de la ciudad de Granada que acogió en el pasado a la Administración de Granada–Almanjáyar, y cuyo servicio se encuentra centralizado desde 2020 en la propia sede de la Delegación de la AEAT en Granada, por lo que a partir de este momento el edificio se destinará a la nueva ADI.

Ventajas de las ADI

Los usuarios de las ADI se benefician, para los servicios que prestan estos centros, de una mayor amplitud de horarios y evitan tener que desplazarse a las oficinas tradicionales, que en todo caso mantienen la ayuda presencial como hasta ahora.

Las ADI están configuradas como un servicio multicanal que cuenta con distintas herramientas telemáticas: asistentes virtuales, chats instantáneos, llamadas salientes y videollamadas, según el nivel de identificación del usuario, del servicio y del trámite de que se trate.

Funcionan como un modelo integrado de acceso a los servicios que ofrece la Administración, ya que se incardina con el resto de funcionalidades y trámites que realiza la Agencia Tributaria, incluyendo información y asistencia para toda una serie de trámites, tanto en la confección de declaraciones como en procedimientos.

Nueva organización del modelo de asistencia

Las ADI tienen un papel fundamental en la nueva organización proyectada del modelo de asistencia integral e integrada de la Agencia Tributaria, que

va a girar en torno a un sistema único de información y asistencia multiárea y multicanal.

Aprovechando su experiencia en el ámbito de la información y asistencia a los contribuyentes y la formación y cualificación de su personal, a la prestación directa de los servicios que tiene encomendados, las ADI añadirán la tarea de coordinación del primer nivel de información y asistencia que se está creando, tanto de la presencial como de la no presencial, a modo de segundo nivel, consiguiendo de esta forma una mayor integración, homogeneidad y eficiencia del conjunto del sistema.