

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





## ÍNDICE

<b>A. CONTEXTO DEL PROYECTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE ASISTENCIA DIGITAL INTEGRAL (ADI).....</b>	<b>3</b>
<b>B. CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>C. SERVICIOS OFRECIDOS.....</b>	<b>5</b>
<b>D. SERVICIOS PRESTADOS.....</b>	<b>5</b>
<b>E. CANALES DE ATENCIÓN AL OBLIGADO TRIBUTARIO ....</b>	<b>14</b>
<b>F. DATOS ADI .....</b>	<b>15</b>



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

### A. CONTEXTO DEL PROYECTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE ASISTENCIA DIGITAL INTEGRAL (ADI)

La Administración de asistencia 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 obligado tributario pueda elegir entre la atención presencial y la no presencial llevada a cabo a través de medios digitales.

**Los puntos clave que definen las ADI son los siguientes:**

- Se configuran como oficinas de la Agencia Tributaria en las que la información y asistencia al obligado tributario se realiza exclusivamente en un contexto no presencial, por medios electrónicos o telefónicos. El horario de prestación de servicio de este “**mostrador virtual**” es **desde las 9 horas hasta las 19 horas de lunes a viernes**, con excepción del mes de agosto, en el que el horario es de 9 a 15 horas.
- 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 o telefónicos.
- Son Administraciones 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, bajo la coordinación del Servicio de Planificación y Relaciones Institucionales.
- Independientemente de su ubicación física, realizan funciones **atendiendo a los obligados tributarios cualquiera que sea su residencia**, en lengua cooficial en caso de ser necesario. En la actualidad existen tres oficinas, una en Valencia, otra en Vigo y otra en Madrid. El 27 de noviembre de 2023 ha entrado en funcionamiento la cuarta ADI en Granada.
- 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 que se especialicen 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 los siguientes medios telemáticos de los que dispone la Agencia Tributaria: Sede electrónica, asistentes virtuales, chat, teléfono y videoasistencia.
- **Los servicios van dirigidos a todo tipo de obligados tributarios**, tanto empresarios como particulares, así como a los profesionales tributarios y se prestan en distintos **idiomas**: en castellano, en las lenguas cooficiales gallego, catalán y valenciano, así como en inglés.
- Los servicios de las ADI están dirigidos al fomento del cumplimiento voluntario por lo que, además de prestar servicios de información, realizan trámites gracias a la utilización de los medios de autenticación digital; si bien no realizan actuaciones de control tributario ni actuaciones de comprobación.

## B. CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN

El proyecto se ha llevado a cabo a través del siguiente calendario:

- **2020**: arranque de la ADI con una prueba piloto en una primera oficina sita en Valencia. En la actualidad, se prestan determinados servicios de IVA, censos e IRPF y de Aduanas e Impuestos Especiales.
- **2021**: creación de una segunda ADI sita en Vigo. En la actualidad, ambas ADI prestan servicios de IVA, censos e IRPF y de Aduanas e Impuestos Especiales.
- **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, y comienzan a prestar determinados servicios relacionados con Recaudación.
- **2023**: creación de una cuarta ADI sita en Granada, destinada principalmente a la prestación de servicios relacionados con obligados tributarios no residentes. Al igual que en las otras tres, esta ADI también refuerza la oferta de servicios en IVA e IRPF y presta determinados servicios en inglés.

## C. SERVICIOS OFRECIDOS

Los servicios prestados por las ADI a los obligados tributarios se estructuran en los siguientes bloques:

- **Información:** el obligado tributario tiene una duda concreta sobre una cuestión tributaria y necesita una aclaración.
- **Asistencia en el cumplimiento:** el obligado tributario quiere cumplimentar una declaración y necesita ayuda.
- **Asistencia en la tramitación de procedimientos:** el ciudadano recibe una comunicación de la Agencia Tributaria y necesita saber qué ha de hacer.
- Además, dentro del nuevo modelo de información y asistencia de la Agencia Tributaria, también prestan **servicios de apoyo, formación y coordinación al personal de la Agencia Tributaria** que prestan servicios de información y asistencia no presencial por medios telefónicos.

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 servicios y el ciudadano puede acceder de forma sencilla y rápida, sin desplazamientos y en horario más amplio.



- **IVA.** La alta especialización de los funcionarios de las ADI permite ofrecer información tributaria de calidad para cuestiones que pudieran resultar complejas en relación con este impuesto. 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 ADI pueden complementar la oferta de atención de los mostradores presenciales, siendo de especial interés durante la campaña de Renta.

Para ofrecer una contestación al ciudadano:

- En primer lugar, se pone a su disposición una serie de **herramientas de asistencia virtual** en la Sede electrónica de la Agencia Tributaria que utilizan diferente tecnología: desde asistentes virtuales basados en el uso de la inteligencia artificial hasta aplicaciones donde se facilita la información a través de desplegables de múltiple opción, guiando al contribuyente en la selección mediante diálogos sencillos, diversas calculadoras en relación con el IVA y buscador de actividades y sus obligaciones tributarias.
- Si el obligado tributario 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**, a través de una aplicación informática denominada **INFORMA+**, para cuestiones complejas, 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 obligado tributario 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 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. En ningún caso se trata de una consulta tributaria en los términos previstos en los artículos 88 y 89 de la Ley General Tributaria, ya que las contestaciones a las mismas sólo pueden ser emitidas por la Dirección General de Tributos.

Los **profesionales tributarios** podrán presentar solicitudes personalizadas en nombre de sus clientes, incorporando en la petición la identificación del



obligado tributario en cuyo nombre se presenta y a quien va dirigida la respuesta personalizada.

#### **b. Asistencia en el cumplimiento**

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

- **Declaraciones censales** para tramitar altas, modificaciones y bajas de actividades económicas y las correspondientes obligaciones tributarias.
- **Autoliquidaciones trimestrales del IVA** para arrendadores, declaraciones de IVA (modelos 303 y 390) para obligados tributarios que inicien su actividad (autónomos y pymes con perfiles sencillos). Junto con la asistencia en la cumplimentación y presentación de los modelos 036 o 037 de alta en el censo, con estas actuaciones son una medida que favorece y facilita el emprendimiento.
- **Otras autoliquidaciones del IVA no 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 del IRPF e IVA que tributen en los regímenes de estimación objetiva (**módulos**).
- Solicitudes de **determinados beneficios fiscales en el 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).
- **Pagos fraccionados del IRPF** para obligados tributarios que inicien su actividad. Esta asistencia se suma a los servicios censales y de IVA, ofreciendo de esta forma una asistencia integral a los autónomos emprendedores.

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 obligado tributario**.

#### **c. Asistencia en procedimientos**

La Agencia Tributaria remite a los obligados tributarios 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 obligado tributario contactar con los especialistas que podrán resolverle la duda, indicarle qué ha de hacer e incluso ayudarle a responder a la comunicación, de forma que no tenga que desplazarse presencialmente a oficinas de la Agencia Tributaria.

#### d. Asistencia a los servicios de atención telefónica

En el marco del nuevo modelo de información y asistencia de la Agencia Tributaria, los especialistas de las ADI también prestan servicios de apoyo, formación y coordinación al resto del personal de la Agencia Tributaria que prestan servicios de información y asistencia no presencial por medios telefónicos.

### ÁREA DE ADUANAS E IMPUESTOS ESPECIALES

La cartera de servicios que se prestan desde la óptica de la asistencia es la siguiente:

	MATERIA	SERVICIOS	ACCESO
<b>ASISTENCIA</b>	Aduanas	Formulario importación (>150€)	<a href="#">Formulario Importación (&gt;150€)</a> (Icono emergente en el modelo)
		Modelo H7	<a href="#">Modelo H7</a> Consulta nº envío (Icono emergente en el modelo)
		Intrastat	<a href="#">INTRASTAT</a> (Icono emergente en el modelo)
		DUA Importación de vehículos	Servicio de cita previa Desde enlace portal <a href="#">Solicitudes a la autoridad aduanera no contempladas en otros procedimientos (Solícitos)</a> <a href="http://agenciatributaria.gob.es">agenciatributaria.gob.es</a>



	MATERIA	SERVICIOS	ACCESO
	IIEE y Medioambientales	Impuesto Electricidad y Valor Producción de Energía Eléctrica	Icono emergente en los modelos (Modelos 560 y 583)

Por otro lado, la cartera de los servicios de información que prestan las ADI para el área de Aduanas e Impuestos Especiales es muy amplia, ya que cubre todas las materias de su competencia y a través de canales también muy amplios. A saber:

	MATERIA	SERVICIOS	ACCESO	CANALES
INFORMACIÓN	Aduanas	Información General de Aduanas	<a href="http://agenciatributaria.gob.es">Solicitud de información en materia de aduanas. (agenciatributaria.gob.es)</a>	Chat
			<a href="http://agenciatributaria.gob.es">Cita previa (agenciatributaria.gob.es)</a>	Cita previa
		Información de Comercio Electrónico <sup>1</sup>	<a href="http://agenciatributaria.gob.es">Declaración de envíos de escaso valor (H7) hasta 150 euros (agenciatributaria.gob.es)</a>	Chat
				Cita previa
		Información de Intrastat	<a href="http://agenciatributaria.gob.es">Gestiones Intrastat (agenciatributaria.gob.es)</a>	Chat
			<a href="http://agenciatributaria.gob.es">Cita previa (agenciatributaria.gob.es)</a>	Cita previa

<sup>1</sup> Este se presta exclusivamente por canales no presenciales.



	MATERIA	SERVICIOS	ACCESO	CANALES
	IIEE y Medioambientales	Información General de Impuestos Especiales	<a href="http://agenciatributaria.gob.es">Cita previa (agenciatributaria.gob.es)</a>	Cita previa
		Información General de Impuestos Medioambientales (plástico, fluorados, valor producción, etc...)	<a href="http://agenciatributaria.gob.es">Solicitud de información en impuestos medioambientales (agenciatributaria.gob.es)</a>	Llamada directa Cita previa

	MATERIA	SERVICIOS	ACCESO	CANALES
INFORMACIÓN	IIEE y Medioambientales	Gasóleo profesional y agrícola	<a href="http://agenciatributaria.gob.es">Solicitud de devolución Gasóleo agrícola (agenciatributaria.gob.es)</a> <a href="http://agenciatributaria.gob.es">IIEE. Gasóleo profesional. Devolución de gasóleo profesional (agenciatributaria.gob.es)</a> <a href="http://agenciatributaria.gob.es">Cita previa (agenciatributaria.gob.es)</a>	Cita previa
		Gasóleo profesional y agrícola	<a href="http://agenciatributaria.gob.es">Solicitud de devolución Gasóleo agrícola (agenciatributaria.gob.es)</a> <a href="http://agenciatributaria.gob.es">IIEE. Gasóleo profesional. Devolución de gasóleo profesional (agenciatributaria.gob.es)</a> <a href="http://agenciatributaria.gob.es">Cita previa (agenciatributaria.gob.es)</a>	Llamada directa

## ÁREA DE INSPECCIÓN

Durante los meses de marzo, abril y mayo de 2021 se llevó a cabo por la ADI de Valencia una campaña que atendía a aquellos obligados tributarios 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:

- a. **Campaña alta.** En el ejercicio 2020 su volumen de operaciones, en los términos del artículo 121 de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, 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 (SII).
- b. **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 obligados tributarios 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

### a. Aplazamientos y fraccionamientos de pago

Uno de los proyectos en el que se han concretado los servicios de asistencia e información del área de Recaudación es la asistencia funcional de la ADI en materia de aplazamientos y fraccionamientos de pago.

La ADI de Madrid en un primer momento se encargó de depurar y tramitar determinadas solicitudes de aplazamiento y fraccionamiento.

El objetivo de este diseño es establecer una tramitación nacional y homogénea, con un sistema de asistencia al obligado tributario que permita:

- Aprovechar sinergias.



- Liberar personal en las Delegaciones.
- Mantener las ratios de cobro.
- Mejorar los plazos de tramitación.
- Dar mayor seguridad jurídica al procedimiento.
- Dar un servicio integral al ciudadano.

Tras una prueba piloto y el estudio sobre el perfecto encaje de esta ADI con el nuevo modelo integrado de información y asistencia, el proyecto finalmente queda diseñado del siguiente modo. Las ADI realizarán las siguientes funciones en materia de aplazamientos y fraccionamientos de pago, dando un servicio de asistencia recaudatoria en:

- Grabación de solicitudes de aplazamiento y fraccionamiento presentadas en papel.
- Prestación de asistencia telefónica en esta materia, limitada exclusivamente a la realización de llamadas salientes para agilizar la tramitación y dar un servicio integral.
- Depuración y tramitación de las solicitudes de aplazamiento y fraccionamiento que cumplan determinadas características.

#### **b. Herramientas de ayuda para la contestación de diligencias de embargo**

Otro de los proyectos para mejorar la asistencia en el área de Recaudación es la herramienta de ayuda para la contestación de las diligencias de embargo de sueldos y salarios y de créditos.

A través de esta herramienta, se pretende ofrecer la ayuda necesaria a las entidades pagadoras en la cumplimentación y cumplimiento de las obligaciones derivadas de la recepción de diligencias de embargo de sueldos y salarios y créditos comerciales o arrendaticios.

Esta ayuda de contestación permite al usuario resolver las principales dudas a la hora de tener que responder a las preguntas que se plantean en el anexo que acompaña a las diligencias de embargo y su objetivo es facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias con el fin de que todo ello redunde en una reducción de las cargas administrativas que soportan los ciudadanos y en un mayor ingreso voluntario.

Asimismo, se ha diseñado un servicio de asistencia por chat con el que se pretende dar información y asistir a las personas y entidades destinatarias de las diligencias (entidades pagadoras) en la contestación a las diligencias de embargo indicadas, para

que puedan cumplimentar correctamente el anexo de contestación que acompaña a dichas diligencias y será realizado por el personal de la ADI de Granada y de Getafe.

Ambas herramientas se pondrán en producción a finales de diciembre de 2023.

### **c. Asistencia e información en materia de cobro internacional**

#### *c.1. Asistencia e información con ocasión de las peticiones de Asistencia Mutua emitidas*

Al incrementarse el número de las peticiones de asistencia mutua emitidas, resulta inexorable poner a disposición de los deudores que tengan bienes o derechos en otros Estados un servicio de información y asistencia *ad hoc*. De esta manera, se estaría en disposición de poder informar a personas o entidades residentes en otros Estados de cuestiones referentes a las peticiones de salida formuladas, entre otras, origen de las deudas, posibles recursos o reclamaciones o forma de cancelar la de deuda.

Para ello se precisa la dotación de personal con conocimientos del área de Recaudación y, en especial, en materia de Asistencia Mutua. Adicionalmente, resulta inexorable que el personal destinado a esta tarea cuente con un nivel suficiente de conocimiento de otros idiomas.

Este servicio de asistencia e información se realizaría por parte de personal adscrito a la ADI, bajo la coordinación funcional del Equipo Nacional de Cobro Internacional, que se encargaría igualmente de dar la adecuada formación y poner a disposición una guía o manual.

#### *c.2. Pagos por transferencia desde el extranjero*

Mediante la Resolución de 18 de enero de 2021, de la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se definen el procedimiento y las condiciones para el pago de deudas mediante transferencias a través de entidades colaboradoras en la gestión recaudatoria encomendada a la Agencia Estatal de Administración Tributaria, se regula el pago por transferencia, para realizar el pago de deudas desde el extranjero y, en todo caso, a través de entidades no colaboradoras.

Aunque el campo “concepto” de la transferencia es obligatorio, la observancia de dicha formalidad no siempre se produce, por lo que la transferencia efectuada es devuelta y se tiene por no realizado el pago en consideración. Dada la reducida información que acompaña a una transferencia, es imprescindible que dicha información se adecúe exactamente a unos requisitos formales.

Se entiende que la puesta a disposición de los obligados tributarios de un canal de asistencia e información que sirva de guía en este tipo de operaciones contribuiría de manera muy positiva a evitar las incidencias que concurren en este tipo de operaciones.

El referido servicio se prestará por personal adscrito a la ADI, desde un chat, de manera que el operador fuese guiando, paso a paso, al ordenante de la operación.

## E. CANALES DE ATENCIÓN AL OBLIGADO TRIBUTARIO

La idea central de la asistencia en las ADI 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 obligado tributario y de la forma más sencilla y fácilmente accesible. Por ejemplo, si el obligado tributario 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 obligado tributario y facilitando su acceso.

Los canales utilizados actualmente son:

- En Sede electrónica de la Agencia Tributaria:
  - Asistentes virtuales.
  - INFORMA+.
  - Chat.
- Canal telefónico.
- Canal App de la Agencia Tributaria.
- Canal de videoasistencia.



## F. DATOS ADI

### **Fuente: Informes generados el 1-12-2023.**

En los informes se recogen los servicios prestados por cada una de las ADI, con distinción del área del servicio o de la modalidad de prestación, así como los servicios propios prestados por las ADI en su conjunto.

Glosario de términos:

- C2C: *Clic to call*. Son llamadas salientes inmediatas, sin cita previa.
- OTR: Otros. Actuaciones realizadas sin posible atribución a un área concreta por razones técnicas.
- IADI: Incidencias ADI. Llamadas salientes sin cita previa que se realizan para completar un servicio previo que necesitaba de estudio.
- INFORMA +: Aplicación informática para solicitud de información tributaria por escrito.
- GEM: Grandes Empresas. Campaña de depuración censal de Grandes Empresas.
- DyE: Documentos y Escritos.

## PERIODO 2021

### Servicios ADI Gestión

Cita previa	Valencia	Vigo	Madrid-Getafe	Granada
Gestión	1.440	180	0	0
Aduanas	187	111	0	0
<b>Subtotal</b>	<b>1.627</b>	<b>291</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Chat	Valencia	Vigo	Madrid-Getafe	Granada
Gestión	17.194	535	0	0
Chat con error nombre cola	2.501	0	0	0
Aduanas	675	152	0	0
<b>Subtotal</b>	<b>20.370</b>	<b>687</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Click 2 Call	Valencia	Vigo	Madrid-Getafe	Granada
Campañas	1.072	916	0	0
Aduanas	71	32	0	0
<b>Subtotal</b>	<b>1.143</b>	<b>948</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Servicios personalizados	Valencia	Vigo	Madrid-Getafe	Granada
IADI + otras llamadas salientes	513	502	0	0
INFORMA +	1.212	2	0	0
<b>Subtotal</b>	<b>1.725</b>	<b>504</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>TOTAL SERVICIOS</b>	<b>27.295</b>
------------------------	---------------

## PERIODO 2022

### Servicios ADI Gestión

Cita previa	Valencia	Vigo	Madrid-Getafe	Granada
Gestión	39.327	39.712	1.171	0
Aduanas	2.070	1.987	573	0
<b>Subtotal</b>	<b>41.397</b>	<b>41.699</b>	<b>1.744</b>	<b>0</b>

Chat	Valencia	Vigo	Madrid-Getafe	Granada
Gestión	45.274	45.324	415	0
Chat con error nombre cola	939	874	0	0
Aduanas	3.171	5.370	6	0
<b>Subtotal</b>	<b>49.384</b>	<b>51.568</b>	<b>421</b>	<b>0</b>

Click 2 Call	Valencia	Vigo	Madrid-Getafe	Granada
Campañas	6.613	6.539	27	0
Aduanas	1.987	2.910	2.252	0
<b>Subtotal</b>	<b>8.600</b>	<b>9.449</b>	<b>2.279</b>	<b>0</b>

Servicios personalizados	Valencia	Vigo	Madrid-Getafe	Granada
IADI + otras llamadas salientes	2.703	2.829	0	0
INFORMA +	1.339	920	121	0
<b>Subtotal</b>	<b>4.042</b>	<b>3.749</b>	<b>121</b>	<b>0</b>

Modelos presentados	Valencia	Vigo	Madrid-Getafe	Granada
Campañas	196	557	0	0
Gestión	149	217	6	0
Aduanas	866	136	0	0
<b>Subtotal *Cantidades no incorporadas al sumatorio</b>	<b>1.211*</b>	<b>910*</b>	<b>6*</b>	<b>0*</b>



Videoasistencia	Valencia	Vigo	Madrid-Getafe	Granada
ADIMODULOS	16	9	0	0
CLAVE	7.788	2.009	513	0
<b>Subtotal</b>	<b>7.804</b>	<b>2.018</b>	<b>513</b>	<b>0</b>

### Servicios ADI Campañas

Tramitación	Valencia	Vigo	Madrid-Getafe	Granada
Campaña ayuda 200/Gas/transporte	4.634	5.783	2.664	0
<b>Subtotal</b>	<b>4.634</b>	<b>5.783</b>	<b>2.664</b>	<b>0</b>

### Servicios ADI Recaudación

Tramitación	Valencia	Vigo	Madrid-Getafe	Granada
Solicitudes aplazamiento/fraccionamiento	0	0		0
<b>Subtotal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>Subtotal servicios ADI</b>	<b>115.861</b>	<b>114.266</b>	<b>7.742</b>	<b>0</b>
-------------------------------	----------------	----------------	--------------	----------

### Servicios automatizados

Automatización	Valencia	Vigo	Madrid-Getafe	Granada
Recaudación solicitudes no ram	0	0	4.964	0
Recaudación solicitudes ram	0	0	22.058	0
<b>Subtotal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>27.022</b>	<b>0</b>

<b>Subtotal serv. auto. ADI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>27.022</b>	<b>0</b>
---------------------------------	----------	----------	---------------	----------

<b>TOTAL SERVICIOS</b>	<b>264.891</b>
------------------------	----------------

**PERIODO 2023 (1-01-2023 al 30-11-2023)**

**Servicios ADI Gestión**

Cita previa	Valencia	Vigo	Madrid-Getafe	Granada
Gestión	41.852	41.907	21.159	201
Aduanas	6.887	8.652	6.345	0
<b>Subtotal</b>	<b>48.739</b>	<b>50.559</b>	<b>27.504</b>	<b>201</b>

Chat	Valencia	Vigo	Madrid-Getafe	Granada
Gestión	54.974	57.641	13.932	21
Chat con error nombre cola	1	0	0	0
Aduanas	8.903	7.283	40	0
<b>Subtotal</b>	<b>63.878</b>	<b>64.924</b>	<b>13.972</b>	<b>21</b>

Click 2 Call	Valencia	Vigo	Madrid-Getafe	Granada
Gestión	543	375	422	0
Campañas	0	0	24	0
Aduanas	8.621	8.063	9.252	0
<b>Subtotal</b>	<b>9.164</b>	<b>8.438</b>	<b>9.698</b>	<b>0</b>

Servicios personalizados	Valencia	Vigo	Madrid-Getafe	Granada
IADI + otras llamadas salientes	1.790	3.765	0	0
INFORMA +	1.258	1.062	1.137	3
<b>Subtotal</b>	<b>3.048</b>	<b>4.827</b>	<b>1.137</b>	<b>3</b>

Modelos presentados	Valencia	Vigo	Madrid-Getafe	Granada
Gestión	584	470	251	0
Aduanas	395	268	290	0
<b>Subtotal *Cantidades no incorporadas al sumatorio</b>	<b>979*</b>	<b>738*</b>	<b>541*</b>	<b>0*</b>

Videoasistencia	Valencia	Vigo	Madrid-Getafe	Granada
ADICENSOS	14	53	4	0
ADIEMPRENDER	11	0	0	0



ADIMODULOS	2	9	1	0
APOYOAYTOS	9	0	0	0
CLAVE	61	11	15	364
<b>Subtotal</b>	<b>97</b>	<b>73</b>	<b>20</b>	<b>364</b>

### Servicios ADI Campañas

Tramitación	Valencia	Vigo	Madrid-Getafe	Granada
Campaña ayuda 200/Gas/transporte	7.739	8.517	7.029	0
<b>Subtotal</b>	<b>7.739</b>	<b>8.517</b>	<b>7.029</b>	<b>0</b>

### Servicios ADI Recaudación

Tramitación	Valencia	Vigo	Madrid-Getafe	Granada
DyE Acuerdo Rect. errores aplazamientos	0	0	117	0
Solicitudes aplazamiento/fraccionamiento	0	0	7.263	0
<b>Subtotal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7.380</b>	<b>0</b>

<b>Subtotal servicios ADI</b>	<b>132.665</b>	<b>137.338</b>	<b>66.740</b>	<b>589</b>
-------------------------------	----------------	----------------	---------------	------------

### Servicios automatizados

Automatización	Valencia	Vigo	Madrid-Getafe	Granada
Recaudación solicitudes no ram	0	0	22.391	0
Recaudación solicitudes ram	0	0	352.448	0
<b>Subtotal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>374.839</b>	<b>0</b>

<b>Subtotal serv. auto. ADI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>374.839</b>	<b>0</b>
---------------------------------	----------	----------	----------------	----------

<b>TOTAL SERVICIOS</b>	<b>712.171</b>
------------------------	----------------