

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA

3293 *Resolución de 28 de febrero de 2022, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se crea la Unidad Nacional de Coordinación de Asistencia Digital y el Comité Permanente de Información y Asistencia Digital y se establecen sus normas de organización y funcionamiento.*

El Plan Estratégico de la Agencia Tributaria 2020-2023 pretende continuar potenciando tanto la diversidad como la calidad de los servicios de información y asistencia prestados a los contribuyentes, priorizando el uso de las nuevas tecnologías frente a los medios tradicionales de asistencia presencial, para conseguir una mayor eficacia y permitir una asignación más eficiente de los recursos materiales y humanos disponibles.

En este marco, la Agencia Estatal de Administración Tributaria (en adelante Agencia Tributaria) ha iniciado el desarrollo de un nuevo modelo de asistencia no presencial al contribuyente que se ha materializado, por un lado, en el desarrollo de herramientas de asistencia digital y demás servicios de información disponibles en la Sede electrónica de la Agencia Tributaria y, por otro, en la creación de las denominadas «Administraciones de asistencia Digital Integral» (ADIs), que prestan servicios en relación con cuestiones que corresponden a varias áreas funcionales, y en la potenciación de la prestación de servicios no presenciales en el área de Recaudación a través del «Centro de Atención Telefónica de Recaudación» (REC@T).

La coordinación de estas funciones y el objetivo de avanzar hacia un modelo de prestación de los servicios no presenciales homogéneo y multiárea aconsejan el establecimiento de un sistema de gobernanza en diversos niveles, con la creación de un órgano central de coordinación adscrito al Servicio de Planificación y Relaciones Institucionales y un Comité Permanente de Información y Asistencia Digital con participación de los Departamentos implicados.

En concreto, la Orden de 2 de junio de 1994 por la que se desarrolla la estructura de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, atribuye al citado Servicio «la coordinación y desarrollo de la planificación de la Agencia Tributaria y de la estrategia de comunicación de la misma; la coordinación de las funciones de información y asistencia no presenciales prestadas por las áreas; la coordinación de los órganos centrales y territoriales de la Agencia Tributaria en proyectos que afecten a distintas áreas; la coordinación y desarrollo de las relaciones con las administraciones tributarias autonómicas y locales, y, en general, las relaciones institucionales; y aquellas otras funciones que le encomiende la Dirección General».

Por otra parte, la creación de la Unidad Nacional de Coordinación de Asistencia Digital y del Comité Permanente de Información y Asistencia Digital, aconseja llevar a cabo una modificación de la Resolución de 13 de enero de 2021, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, sobre organización y atribuciones de funciones en el ámbito de competencias del Departamento de Gestión Tributaria, al objeto de acomodar las funciones de los citados órganos y la Unidad Central de Información y Asistencia Digital de la Subdirección General de Información y Asistencia Tributaria del Departamento de Gestión Tributaria.

Por último, también se modifica la Resolución de 13 de enero de 2021, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, sobre organización y atribuciones de funciones en el ámbito de competencias del Departamento de Gestión Tributaria, para reforzar la estructura organizativa de la Subdirección General de Técnica Tributaria con la creación de un Área de Declaraciones Informativas.

En virtud de lo expuesto y en uso de la habilitación conferida por el apartado decimoquinto de la Orden de 2 de junio de 1994, por la que se desarrolla la estructura de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, de acuerdo con lo establecido por el artículo 103.once.5 de la Ley 31/1990, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1991, dispongo:

Primero. *Creación de la Unidad Nacional de Coordinación de Asistencia Digital.*

Se crea, con las funciones que se contienen en esta resolución, la Unidad Nacional de Coordinación de Asistencia Digital de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, bajo la dependencia del titular del Servicio de Planificación y Relaciones Institucionales.

Segundo. *Funciones.*

Corresponderán a la Unidad Nacional de Coordinación de Asistencia Digital las siguientes funciones:

1. Elaborar las líneas estratégicas en relación con la planificación de la información y asistencia no presenciales.
2. Promover un modelo homogéneo de prestación de servicios de información y asistencia no presenciales.
3. Coordinar los sistemas dirigidos a la información y asistencia no presenciales en las distintas áreas funcionales, promoviendo la uniformidad en las herramientas utilizadas y la homogeneidad de los sistemas de acreditación de la identidad en la prestación de servicios no presenciales.
4. Actuar como representante a nivel nacional en relación con las necesidades de personal de las Administraciones de asistencia Digital Integral (ADIs).
5. La planificación integrada de todas las campañas de los Departamentos y de las demás tareas que se desarrollen por las Administraciones de asistencia Digital Integral (ADIs), solicitando al efecto las propuestas de dichos Departamentos.
6. La coordinación e impulso de las actuaciones de difusión y divulgación, tanto internas como externas, de los contenidos y los nuevos desarrollos relacionados con la información y asistencia no presenciales de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
7. Cualesquiera otras que le sean atribuidas.

El titular de la Unidad dará cuenta al Comité Permanente de Dirección, cuando así se le requiera, de los avances, resultados y evolución de los servicios de información y asistencia no presenciales.

Tercero. *Creación del Comité Permanente de Información y Asistencia Digital.*

Se crea, con las funciones que se contienen en esta resolución, el Comité Permanente de Información y Asistencia Digital de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, bajo la dependencia del Director general de la Agencia Tributaria.

Cuarto. *Composición.*

1. El Comité Permanente de Información y Asistencia Digital estará integrado por los siguientes miembros:

Presidencia: titular de la Unidad Nacional de Coordinación de Asistencia Digital.

La presidencia podrá actuar asistida de una o varias personas pertenecientes a cualquiera de los Departamentos participantes y con experiencia en la materia.

Vocales: un representante de cada uno de los Departamentos de Gestión Tributaria, Inspección Financiera y Tributaria, Aduanas e Impuestos Especiales, Recaudación e Informática Tributaria, los Administradores de las Administraciones de asistencia Digital Integral (ADIs), el titular de la Unidad Central de Información y Asistencia Digital del

Departamento de Gestión Tributaria y un representante de los servicios recaudatorios de información y asistencia no presenciales designado por el Departamento de Recaudación.

La secretaría del Comité se ostentará por aquel vocal que designe el presidente.

2. Podrán ser convocados a las reuniones otros empleados públicos de la Agencia Tributaria cuando así se acuerde por el Comité Permanente o por su Presidencia. En especial, podrán participar los titulares de las Delegaciones Especiales donde se ubiquen las ADIs y un representante del Departamento de Recursos Humanos.

3. Los vocales serán designados por la Dirección General de la Agencia Tributaria, a propuesta de los Departamentos y Servicios respectivos.

Quinto. *Funciones.*

Corresponderán al Comité Permanente de Información y Asistencia Digital las siguientes funciones:

1. Revisar y aprobar las líneas estratégicas elaboradas por la Unidad Nacional de Coordinación de Asistencia Digital para avanzar hacia un modelo homogéneo de prestación de servicios de información y asistencia no presenciales.

2. Adoptar las decisiones más trascendentales dirigidas a avanzar hacia un modelo homogéneo de prestación de servicios de información y asistencia no presenciales.

3. Asistir a la Unidad Nacional de Coordinación de Asistencia Digital en la coordinación de los sistemas dirigidos a la información y asistencia no presenciales en las distintas áreas funcionales, promoviendo la uniformidad de las herramientas utilizadas en la asistencia no presencial y la homogeneidad de los sistemas de acreditación de la identidad.

4. Analizar las propuestas de los Departamentos participantes relacionadas con el diseño y la prestación de los servicios de información y asistencia no presenciales para garantizar que se ajustan a las líneas estratégicas aprobadas.

5. Analizar y evaluar de forma continua la asistencia no presencial prestada e integrarla con la asistencia presencial de las oficinas.

6. Promover el impulso, diseño y mantenimiento de herramientas informáticas para el análisis y revisión de los servicios de información y asistencia no presenciales.

7. Analizar y evaluar los riesgos de funcionamiento de los servicios de información y asistencia no presenciales a fin de establecer las correspondientes medidas de seguridad preventivas.

8. Elaborar propuestas para mejorar y reforzar los servicios y canales de información y asistencia no presenciales.

Sexto. *Funcionamiento.*

El funcionamiento del Comité Permanente de Información y Asistencia Digital se regirá por lo dispuesto en los artículos 19 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y por la normativa reguladora de la Agencia Tributaria en lo que le sea de aplicación.

El Comité Permanente se reunirá con la periodicidad que se determine por su presidencia, así como en tantas ocasiones como fuere preciso para el desempeño de sus funciones.

Los acuerdos se adoptarán por mayoría de votos.

Disposición adicional única. *Ausencia de incremento del gasto público.*

La aplicación de lo dispuesto en esta resolución no implicará aumento del gasto en el presupuesto de la Agencia Tributaria.

Disposición transitoria única.

Hasta tanto se adapte la relación de puestos de trabajo de la Agencia a lo establecido en el apartado Uno de la Disposición final segunda de la presente resolución, las funciones y competencias de los órganos de Gestión Tributaria contemplados en el mismo serán desempeñados por los actualmente existentes.

Los puestos de trabajo afectados continuarán subsistentes hasta que se apruebe la relación de puestos de trabajo adaptada a la nueva estructura orgánica.

Disposición final primera. *Modificación de la Resolución de 13 de enero de 2021 de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que establece la estructura y organización territorial de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.*

La Resolución de 13 de enero de 2021 de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que establece la estructura y organización territorial de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, queda modificada como sigue:

Uno. El punto 1 del apartado decimoquinto queda redactado de la siguiente manera:

«1. Las Administraciones de asistencia Digital Integral se integrarán orgánicamente en la Delegación Especial donde estén establecidas y ejercerán sus funciones de información y asistencia tributaria y aduanera conforme a las directrices y criterios de actuación establecidos por los Departamentos en el ámbito de sus competencias de acuerdo con las funciones ejercidas por la Unidad Nacional de Coordinación de Asistencia Digital.»

Dos. La letra d del apartado quinto queda redactada del siguiente modo:

«d) Ejercer la dirección e impulso de las Administraciones de asistencia Digital Integral conforme a las directrices y criterios de actuación establecidos por los Departamentos en el ámbito de sus competencias de acuerdo con las funciones ejercidas por la Unidad Nacional de Coordinación de Asistencia Digital.»

Disposición final segunda. *Modificación de la Resolución de 13 de enero de 2021, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, sobre organización y atribución de funciones en el ámbito de competencias del Departamento de Gestión Tributaria.*

La Resolución de 13 de enero de 2021, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, sobre organización y atribución de funciones en el ámbito de competencias del Departamento de Gestión Tributaria, queda modificada como sigue:

Uno. Se añade un punto 6 al apartado segundo, con la siguiente redacción:

«6. La Subdirección General de Técnica Tributaria contará con una Área de Declaraciones Informativas, a la que le corresponderá el ejercicio de las siguientes funciones:

a) La elaboración de proyectos de disposiciones sobre los modelos y procedimientos de presentación de las declaraciones que instrumenten obligaciones de información.

b) El estudio y diseño de los modelos y de las especificaciones técnicas que se requieren para habilitar la presentación de las declaraciones que instrumenten obligaciones de información, en colaboración con el Departamento de Informática Tributaria.

c) La revisión periódica del diseño de las obligaciones de información, así como la propuesta de las actualizaciones, normativas o técnicas, que resulten necesarias.

d) La difusión general de las características y condiciones de cumplimiento de las distintas obligaciones de información, con el fin de facilitar su conocimiento por parte de los obligados tributarios.

e) Tramitación de las instrucciones generales sobre actuaciones prioritarias en la mejora de la calidad de la información.

El Área de Declaraciones Informativas estará dirigida por un Jefe, Inspector de Hacienda, conforme a los criterios que se determinen, y podrá estar integrada, en su caso, por un adjunto al Jefe de Área, por otros Inspectores de Hacienda, por Técnicos de Hacienda, Agentes de la Hacienda Pública y demás personal que en cada momento se determine.»

Dos. El apartado cuarto queda redactado de la siguiente forma:

«Cuarto. *La Unidad Central de Información y Asistencia Digital.*

La Unidad Central de Información y Asistencia Digital dependerá de la Subdirección General de Información y Asistencia Tributaria, desempeñando las siguientes funciones en el ámbito de la Gestión Tributaria, sin perjuicio de las funciones atribuidas a la Unidad Nacional de Coordinación de Asistencia Digital:

a) El diseño y mantenimiento de las herramientas de asistencia digital al contribuyente, en colaboración y coordinación con el Departamento de Informática Tributaria.

b) La organización y supervisión de las funciones de información tributaria no presencial realizadas por las Administraciones de asistencia Digital Integral.

c) La organización y supervisión de las funciones de asistencia no presencial realizadas por las Administraciones de asistencia Digital Integral en el cumplimiento de obligaciones tributarias y en la tramitación de los procedimientos de gestión tributaria.»

Tres. El apartado sexto queda redactado de la siguiente forma:

«Sexto. *Las Administraciones de asistencia Digital Integral.*

En el ámbito de la Gestión Tributaria corresponderá a las Administraciones de asistencia Digital Integral, bajo la organización y supervisión de la Unidad Central de Información y Asistencia Digital, y sin perjuicio de las funciones atribuidas a la Unidad Nacional de Coordinación de Asistencia Digital:

a) Difundir información tributaria general a través de canales de comunicación no presencial.

b) Realizar actuaciones de asistencia no presencial en el cumplimiento de obligaciones tributarias, tales como la asistencia en la confección y presentación de solicitudes, declaraciones y autoliquidaciones.

c) Realizar actuaciones de información y asistencia no presencial en la tramitación de los procedimientos tributarios, tales como la aclaración de las dudas que se susciten o la asistencia en la cumplimentación de trámites.

d) La contestación de solicitudes de información formuladas por escrito.

e) La información y asistencia tributaria no presencial en aquellos otros casos en que lo decida el Subdirector General de Información y Asistencia Tributaria.»

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

La presente resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 28 de febrero de 2022.—El Presidente de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, Héctor Fernando Izquierdo Triana.