

## **SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA DIGITAL: DAMA**



La AEAT ofrece la posibilidad de acceder de forma no presencial a servicios de información y/o asistencia personalizada en la confección y presentación de las solicitudes de abono anticipado de la deducción por maternidad, otras gestiones relativas a las solicitudes, información sobre el estado de tramitación de las mismas y resolución de determinadas incidencias:

- **Modelo 140.** Abono anticipado deducción por maternidad (DAMA)

El contribuyente podrá contactar con la Administración Digital Integral (ADI) por dos canales, según los casos:

- I) **"Solicitar cita previa le llamamos"**: Si no sabe cómo cumplimentar el modelo o desea consultar el estado de tramitación de la solicitud. En este caso, una vez haya accedido, deberá indicar fecha y hora para que el especialista de la AEAT se ponga en contacto y le preste la asistencia.
- II) **"Iniciar Chat"**: Iniciará conversación a través de chat para solucionar dudas concretas en la cumplimentación del modelo 140, información sobre la deducción y consulta sobre el estado de tramitación de las solicitudes de abono anticipado.

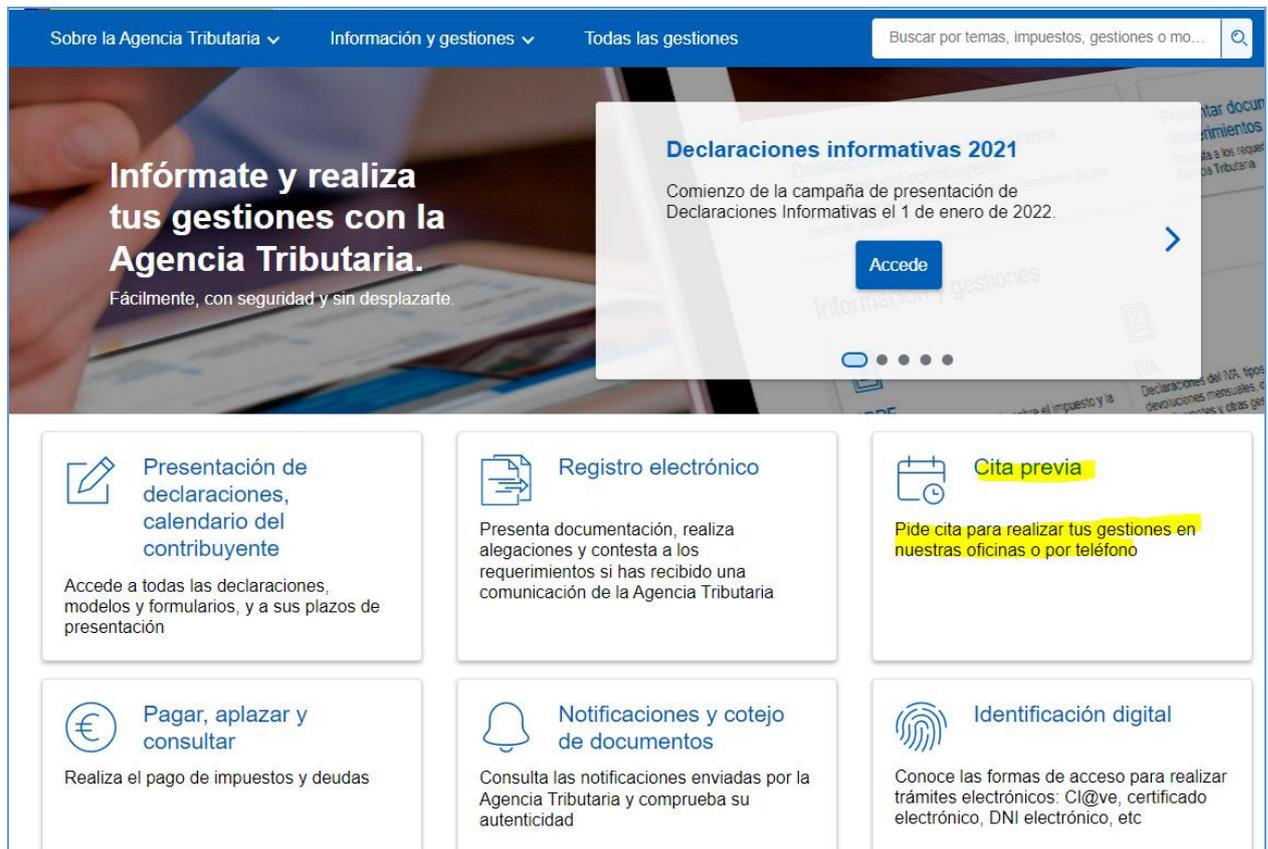
El contribuyente podrá encontrar los citados canales a través de:

- 1.- Servicio general de Cita previa.**
- 2.- En el modelo 140 y en Todas las gestiones del modelo 140.**
- 3.- Herramientas de asistencia Virtual.**

## **1.- SERVICIO GENERAL DE CITA PREVIA (llamada saliente):**

En la Sede Electrónica de la Agencia Tributaria

<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/procedimientoini/GC29.shtml>



The screenshot shows the Agencia Tributaria website interface. At the top, there is a navigation bar with 'Sobre la Agencia Tributaria', 'Información y gestiones', and 'Todas las gestiones'. A search bar is on the right. The main content area features a large banner with the text 'Infórmate y realiza tus gestiones con la Agencia Tributaria. Fácilmente, con seguridad y sin desplazarte.' Below this, there is a section titled 'Declaraciones informativas 2021' with a sub-header 'Comienzo de la campaña de presentación de Declaraciones Informativas el 1 de enero de 2022.' and an 'Accede' button. Below the banner, there are six service tiles: 'Presentación de declaraciones, calendario del contribuyente', 'Registro electrónico', 'Cita previa' (highlighted in yellow), 'Pagar, aplazar y consultar', 'Notificaciones y cotejo de documentos', and 'Identificación digital'. The 'Cita previa' tile contains the text 'Pide cita para realizar tus gestiones en nuestras oficinas o por teléfono'.

Seleccionando **Solicitud de cita previa para particulares**, introduciendo NIF y apellidos y nombre y, dentro del menú, elegir el servicio **Deducciones relacionadas con hijos/descendientes y para personas con discapacidad**:

[Deducciones relacionadas con hijos/descendientes y para personas con discapacidad](#) ?

- Deducción Madres Trabajadoras ?
- Deducción Anticipada Familias Numerosas y Discapacitados ?

A continuación, deberá indicar un teléfono de contacto, y marcar si desea que se le confirme la cita a ese teléfono o a un correo electrónico.

Podrá elegir entre cita en oficina o cita para atención telefónica.

Procedimiento
<b>Deducción Madres Trabajadoras</b>
Servicio
Información, cumplimentación y tramitación del modelo (140) de pago anticipado
Si desea atención telefónica para atender su cita, indíquelo a continuación
<input type="radio"/> Deseo concertar una cita para que me llamen por teléfono.

## 2.- ASISTENCIA DESDE EL PROPIO MODELO 140.

En la Sede Electrónica de la AEAT (<https://sede.agenciatributaria.gob.es/>), seleccionando el apartado **Ciudadanos, familias y personas con discapacidad**



Ciudadanos, familias y personas con discapacidad

Ayudas e implicaciones fiscales por nacimiento, matrimonio, familia numerosa, separación y discapacidad

En **Deducciones relacionadas con hijos y descendientes**, podrá seleccionar el apartado de la **Deducción por maternidad** ([Agencia Tributaria: Deducción por maternidad - En qué consiste este beneficio](#)):

**Gestiones destacadas**

Modelo 140. Presentación ? Ayuda

Modelo 140. Formulario para su presentación (predeclaración) ? Ayuda

Todas las gestiones

- En caso de disponer de Cl@ve pin o certificado electrónico, se puede presentar el modelo 140 a través de la opción **Modelo 140. Presentación** y se puede consultar el estado de tramitación de la solicitud a través de **Modelo 140. Consulta y gestión de declaraciones presentadas**.
- En caso de NO disponer de Cl@ve pin o certificado electrónico, se puede presentar el modelo 140 mediante predeclaración, a través del **Modelo 140, Formulario para su presentación (predeclaración)**.

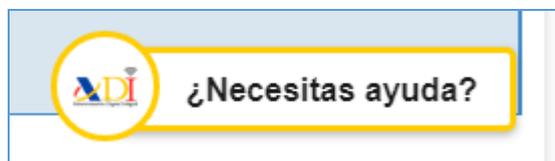
También a través de **Todas las gestiones**, donde se abre el siguiente menú.

[Inicio](#) / [Ciudadanos, familias y personas con discapacidad](#) / [Deducciones relacionadas con hijos y descendientes](#) / [Deducción por maternidad](#)

## Gestiones deducción maternidad

Gestiones	
Modelo 140. Presentación	<a href="#">Ayuda</a>
Modelo 140. Formulario para su presentación (predeclaración)	<a href="#">Ayuda</a>
Modelo 140. Consulta y gestión de declaraciones presentadas	<a href="#">Ayuda</a>
Modelo 140. Efectuar alegaciones y/o aportar documentos o justificantes	<a href="#">Ayuda</a>
Contestar requerimientos o presentar documentación relacionada con una notificación recibida de la AEAT	<a href="#">Ayuda</a>

Una vez haya accedido bien por **Modelo 140. Presentación**, **Modelo 140. Presentación. Formulario para su presentación (predeclaración)** o **Todas las gestiones** (solo desde Presentación, Modelo 140. Presentación. Formulario para su presentación (predeclaración) y Modelo 140. Consulta y gestión de declaraciones presentadas), y después de identificarse a través de Cl@ve Pin o certificado o Dni electrónico aparece:



Al seleccionar este icono le aparecerá el siguiente mensaje:

**Chat:** inicie conversación en el chat para solucionar dudas concretas sobre la cumplimentación del modelo (horario Lunes a Viernes de 9 a 14:30 h).

[Iniciar Chat](#)

**Cita previa "Le llamamos":** si no sabe cómo cumplimentar el modelo, solicite cita previa y le llamaremos para su confección.

[Solicitar Cita previa "Le llamamos"](#)

[Ayuda Informática](#)

I) "Iniciar Chat": Iniciará conversación a través de chat para solucionar dudas concretas relativas al modelo 140 e información sobre la deducción de maternidad.

II) "Solicitar cita previa le llamamos": Si no sabe cómo cumplimentar el modelo. En este caso, una vez haya accedido, deberá indicar fecha y hora para que el especialista de la AEAT se ponga en contacto y preste la asistencia.



**Procedimiento**

**Abono anticipado de la deducción por maternidad**

**Servicio**

Información, cumplimentación y tramitación del modelo (140) de pago anticipado

**Lugar de prestación**

Oficina

**ADI ADMINISTRACIÓN DIGITAL INTEGRAL**

### **3. HERRAMIENTAS DE ASISTENCIA VIRTUAL IRPF.**

Dentro del apartado de IRPF se encuentra la siguiente herramienta de asistencia virtual:

## **Herramientas de asistencia virtual de IRPF**

Mediante el Informador de Renta podrás obtener respuestas de forma interactiva a las preguntas más habituales relacionadas con la declaración de la Renta.

### **Herramientas IRPF**

[Informador Renta](#)

[Informador de Renta para actividades económicas en módulos](#)

Dentro del **Informador Renta**, en **Deducciones sobre mi situación personal, Hijos y/o descendientes a mi cargo**, podrá realizar una consulta y al finalizar la misma se pedirá valoración de la respuesta:

- **En caso de no obtener la información que necesitaba** se ofrece la posibilidad de acceder al Chat donde será atendido por un especialista de la ADI.

**Usted puede:**

- Acceder al chat con un especialista de la



Al seleccionar “Acceder al chat con un especialista de la ADI” aparece la siguiente pantalla para introducir el nombre y dirección de e-mail y al pulsar “**Iniciar Chat**” se inicia la conversación con el especialista.



Chat

El asterisco \* indica que es imprescindible completar este dato  
Cumplimente los datos solicitados y pulse el botón "Iniciar Chat".

Horario de atención  
Horario general: para IVA de 09:00 a 19:00 horas de lunes a viernes (hasta las 14:30 en agosto)  
para Renta de 09:00 a 14:30 horas de lunes a viernes

Este canal de asistencia técnica le ayudará a solventar sus problemas a través de una ventana emergente donde se iniciará una sesión de chat con un agente. Para acceder al servicio de atención automatizado es necesario que nos indique los siguientes campos de referencia:

Trámite  
RENTA

\* Nombre  
[input type="text"]

\* Dirección e-mail  
[input type="text"]

[Iniciar Chat]

- **En caso de obtener la información que necesitaba,** podrá obtener la respuesta por escrito en el correo electrónico que indique mediante un documento en PDF.

Puede seguir realizando consultas al Asistente o a los Localizadores, en su caso. Recuerde que una vez que haya finalizado todas sus consultas, puede **generar un pdf con las respuestas**, así como **valorar esta herramienta**.

¿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)

¿Quiere copia escrita de la Conversación?:

Sí (se le pedirá identificación y correo electrónico para enviarte un PDF con la conversación)  
 No

## **SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA DIGITAL: DAFAS**



La AEAT ofrece la posibilidad de acceder de forma no presencial a servicios de información y/o asistencia personalizada en la confección y presentación de las solicitudes de abono anticipado de las deducciones familiares, otras gestiones relativas a las solicitudes, información sobre el estado de tramitación de las mismas y resolución de determinadas incidencias:

- **Modelo 143.** Abono anticipado deducciones familiares (DAFAS)

El contribuyente podrá contactar con la Administración Digital Integral (ADI) por dos canales, según los casos:

- III) **"Solicitar cita previa le llamamos"**: Si no sabe cómo cumplimentar el modelo o desea consultar el estado de tramitación de la solicitud. En este caso, una vez haya accedido, deberá indicar fecha y hora para que el especialista de la AEAT se ponga en contacto con el contribuyente y le preste la asistencia.
- IV) **"Iniciar Chat"**: Iniciará conversación a través de chat para solucionar dudas concretas en la cumplimentación del modelo 143, información sobre las distintas deducciones familiares y consulta sobre el estado de tramitación de las solicitudes de abono anticipado.

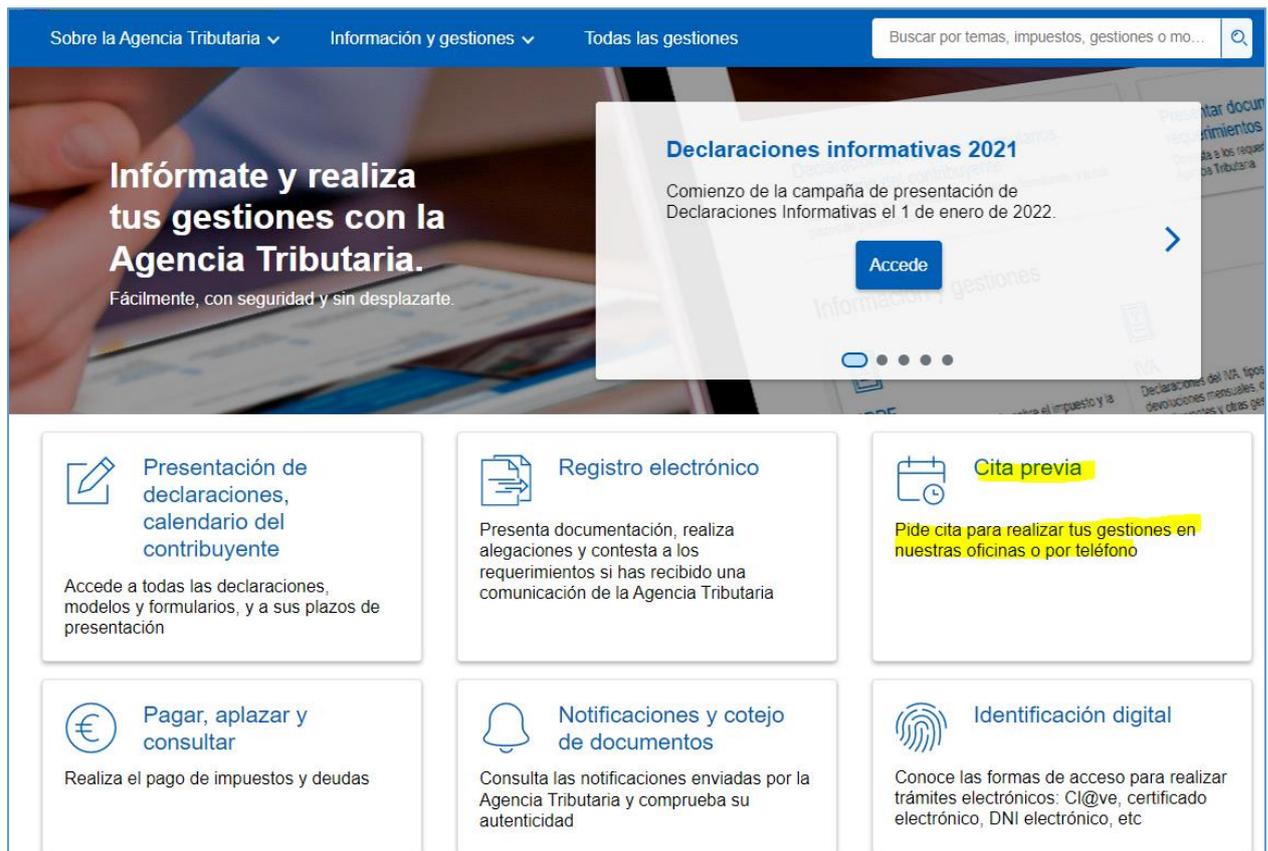
El contribuyente podrá encontrar los citados canales a través de:

- 1.- **Servicio general de Cita previa.**
- 2.- **En el modelo 143.**
- 3.- **Herramientas de asistencia Virtual.**

## 1.- SERVICIO GENERAL DE CITA PREVIA:

En la Sede Electrónica de la Agencia Tributaria

<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/procedimientoini/GC29.shtml>



The screenshot shows the homepage of the Agencia Tributaria website. The main navigation bar includes 'Sobre la Agencia Tributaria', 'Información y gestiones', and 'Todas las gestiones'. A search bar is located on the right. The main content area features a large banner with the text 'Infórmate y realiza tus gestiones con la Agencia Tributaria. Fácilmente, con seguridad y sin desplazarte.' Below the banner, there are six service tiles: 'Presentación de declaraciones, calendario del contribuyente', 'Registro electrónico', 'Cita previa' (highlighted in yellow), 'Pagar, aplazar y consultar', 'Notificaciones y cotejo de documentos', and 'Identificación digital'. The 'Cita previa' tile includes the text 'Pide cita para realizar tus gestiones en nuestras oficinas o por teléfono'.

Seleccionando **Solicitud de cita previa para particulares**, introduciendo NIF y apellidos y, dentro del menú, elegir el servicio **Deducciones relacionadas con hijos/descendientes y para personas con discapacidad**:

### [Deducciones relacionadas con hijos/descendientes y para personas con discapacidad](#) ?

- Deducción Madres Trabajadoras** ?
- Deducción Anticipada Familias Numerosas y Discapacitados** ?

A continuación, deberá indicar un teléfono de contacto, y marcar si desea que se le confirme la cita a ese teléfono o a un correo electrónico.

Podrá elegir entre cita en oficina o cita para atención telefónica.

<b>Procedimiento</b>
<b>Deducción Anticipada Familias Numerosas y Discapacitados</b>
<b>Servicio</b>
Información, cumplimentación y tramitación del modelo (143) de pago anticipado
Si desea atención telefónica para atender su cita, indíquelo a continuación
<input type="radio"/> Deseo concertar una cita para que me llamen por teléfono.

## **2.- ASISTENCIA DESDE EL PROPIO MODELO 143.**

En la Sede Electrónica de la AEAT (<https://sede.agenciatributaria.gob.es/>), seleccionando el apartado **Ciudadanos, familias y personas con discapacidad**



**Ciudadanos, familias y personas con discapacidad**

Ayudas e implicaciones fiscales por nacimiento, matrimonio, familia numerosa, separación y discapacidad

En **Deducciones relacionadas con hijos y descendientes**, se podrá seleccionar, a su vez los siguientes apartados:

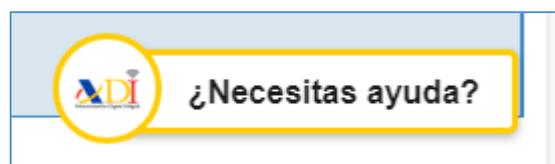
- ❖ **Deducción por familia numerosa** [Agencia Tributaria: Deducción por familia numerosa - En qué consiste este beneficio](#)
- ❖ **Deducción por ascendiente con dos hijos separado o sin vínculo matrimonial** [Agencia Tributaria: Deducción por ascendiente con dos hijos separado o sin vínculo matrimonial - En qué consiste este...](#)
- ❖ **Deducciones de personas con discapacidad** [Agencia Tributaria: Gestiones personas con discapacidad - Modelo 121. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas...](#)

### Modelo 143. IRPF. Abono anticipado deducción de familia numerosa, por ascendiente con dos hijos o por personas con discapacidad a cargo

Gestiones	
Modelo 143. Presentación	<a href="#">Ayuda</a>
Modelo 143. Adhesión a solicitud colectiva (resto de solicitantes)	<a href="#">Ayuda</a>
Modelo 143. Consulta de detalle y tramitación	<a href="#">Ayuda</a>
Modelo 143. Consulta de detalle y tramitación para colaboradores sociales	<a href="#">Ayuda</a>
Modelo 143. Formulario para su presentación (presolicitud)	<a href="#">Ayuda</a>
Modelo 143. Efectuar alegaciones y/o aportar documentos o justificantes	<a href="#">Ayuda</a>
Contestar requerimientos o presentar documentación relacionada con una notificación recibida de la AEAT	<a href="#">Ayuda</a>

- En caso de disponer de Cl@ve pin o certificado electrónico, se puede presentar el modelo 143 a través de la opción **Modelo 143. Presentación**, adherirse a una solicitud colectiva, a través del **Modelo 143. Adhesión a solicitud colectiva (resto de solicitantes)** o consultar el estado de tramitación de la solicitud a través de **Modelo 143. Consulta de detalle y tramitación**.
- En caso de NO disponer de Cl@ve pin o certificado electrónico, se puede presentar el modelo 143 mediante predeclaración, a través del **Modelo 143, Formulario para su presentación (presolicitud)**.

Una vez haya accedido bien por **Modelo 143. Presentación**, **Modelo 143, Adhesión a solicitud colectiva (resto de solicitantes)**, **Modelo 143. Consulta de detalle o tramitación** o **Modelo 143. Presentación. Formulario para su presentación (presolicitud)** y después de identificarse a través de Cl@ve Pin o certificado o Dni electrónico aparece:



Al seleccionar este icono le aparecerá el siguiente mensaje:

**Chat:** inicie conversación en el chat para solucionar dudas concretas sobre la cumplimentación del modelo (horario Lunes a Viernes de 9 a 14:30 h).

[Iniciar Chat](#)

**Cita previa "Le llamamos":** si no sabe cómo cumplimentar el modelo, solicite cita previa y le llamaremos para su confección.

[Solicitar Cita previa "Le llamamos"](#)

[Ayuda Informática](#)

I) "Iniciar Chat": Iniciaré conversación a través de chat para solucionar dudas concretas relativas al modelo 143 e información sobre las deducciones familiares.

II) "Solicitar cita previa le llamamos": Si no sabe cómo cumplimentar el modelo. En este caso, una vez haya accedido, deberá indicar fecha y hora para que el especialista de la AEAT se ponga en contacto y preste la asistencia.

#### Procedimiento

**Modelo 143. IRPF. Abono anticipado deducciones de familia numerosa y discapacidad**

#### Servicio

Información, cumplimentación y tramitación del modelo (143) de pago anticipado

#### Lugar de prestación

Oficina **ADI ADMINISTRACIÓN DIGITAL INTEGRAL**

### **3. HERRAMIENTAS DE ASISTENCIA VIRTUAL IRPF.**

Dentro del apartado de IRPF se encuentra la siguiente herramienta de asistencia virtual:

## **Herramientas de asistencia virtual de IRPF**

Mediante el [Informador de Renta](#) podrás obtener respuestas de forma interactiva a las preguntas más habituales relacionadas con la declaración de la Renta.

### Herramientas IRPF

[Informador Renta](#)

[Informador de Renta para actividades económicas en módulos](#)

Dentro del **Informador Renta**, en **Deducciones sobre mi situación personal, Hijos y/o descendientes a mi cargo, Padres y/o ascendientes con discapacidad a mi cargo, Cónyuge con discapacidad a mi cargo**, el contribuyente podrá realizar una consulta y al finalizar la misma se pedirá valoración de la respuesta:

- **En caso de no obtener la información que necesitaba** tiene la posibilidad de acceder al Chat donde será atendido por un especialista de la ADI.

**¿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 que requieran una respuesta inmediata "Acceda al chat"
- Para solicitar criterio sobre cuestiones que requieran mayor análisis "Acceda a INFORMA+"

Acceder al chat con un especialista de la 

Al seleccionar "Acceder al chat con un especialista de la ADI" aparece la siguiente pantalla para introducir el nombre y dirección de e-mail y al pulsar "Iniciar Chat" se inicia la conversación con el especialista.

Chat

El asterisco \* indica que es imprescindible completar este dato

Cumplimente los datos solicitados y pulse el botón "Iniciar Chat".

Horario de atención  
Horario general: para IVA de 09:00 a 19:00 horas de lunes a viernes (hasta las 14:30 en agosto)  
para Renta de 09:00 a 14:30 horas de lunes a viernes

Este canal de asistencia técnica le ayudará a solventar sus problemas a través de una ventana emergente donde se iniciará una sesión de chat con un agente. Para acceder al servicio de atención automatizado es necesario que nos indique los siguientes campos de referencia:

Trámite  
RENTA

\* Nombre

\* Dirección e-mail

➤ **En caso de obtener la información que necesitaba**, podrá obtener la respuesta por escrito en el correo electrónico que indique mediante un documento en PDF.

 **¿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)

**¿Quiere copia escrita de la Conversación?:**

Sí (se le pedirá un correo electrónico para enviarle un PDF  con la conversación)  
 No