

ACUERDO DE CAMPAÑA DE RENTA 2018 A 2020.

MESA DE SEGUIMIENTO

Sesión: 21 de abril de 2020

Ayer, día 21 de abril, se celebró la comisión de seguimiento del acuerdo para la campaña de renta 2018-2020.

En resumen, la **AEAT plantea un doble escenario**:

Escenario 1: La campaña se realizará mediante asistencia de un canal telefónico similar al plan “Le llamamos”, reforzado y ampliado por el plan “Le llamamos plus” para los contribuyentes que tengan 1 alquiler y 1 módulo. Quedarían excluidas las ganancias y pérdidas patrimoniales.

Esta campaña **no presencial** se iniciará el día 7 de mayo.

Escenario 2: La **campaña presencial**, que no empezaría en ningún caso antes del día 8 de junio. Esta fecha no es definitiva, pues estará en función de la evolución de la epidemia.

Gestión de citas

Los contribuyentes van a pedir cita, pero no se les va a asignar centro, ni fecha, ni tramo horario. En función de su perfil se derivará la cita al plan “Le llamamos” tradicional y al plan “Le llamamos plus”.

El plan “Le llamamos plus” se va a organizar en 17 centros, uno por cada Delegación Especial, y serán éstas las que asignen las citas a los operadores de su centro.

El horario de atención será de 5 horas por la mañana y 3 por la tarde.

Funciones de los participantes en la campaña:

OPERADORES: Atenderán las citas por **llamadas salientes**. Se les irán asignando citas y les saltará el contribuyente para que el operador lo llame por teléfono. Las llamadas se grabarán y aparecerán como números ocultos. El operador finalizará la cita con presentación o no de la declaración y, a continuación, saltará la siguiente cita.

En principio, se van a establecer **2 citas por hora** que posteriormente serán ampliadas a 2,5 en función de cómo se vaya desarrollando la campaña. Al contribuyente se le facilitará la declaración a través de un enlace por correo electrónico o bien se le indicará que la obtenga con número de referencia. Si no se puede finalizar una cita, se le volverá a llamar intentando que lo atienda el mismo operador.

COORDINADOR: Cada coordinador tendrá asignado un número de operadores que aún no se ha determinado (se ha hecho un primer cálculo de 25). La asistencia se realizará por **vídeo llamada a través de Zoom** con la posibilidad de compartir la pantalla del operador. Una vez resuelta su duda, el operador retomará la llamada con el contribuyente.

APOYO: Los trabajadores de apoyo facilitarán al operador la ejecución de su tramitación. Dos días antes de la cita se hará un barrido que determinará los contribuyentes que no dispongan de **número de referencia**, para ayudarles a obtenerlo, pues será imprescindible para confeccionarle la declaración. De esta forma quedará contrastada su identidad. También procurarán que los contribuyentes tengan todos los **datos necesarios** en caso de que tengan la marca de alquiler o módulos, asegurándose de que el contribuyente los tenga a mano cuando le llame el operador.

PERSONAL DE INFORMÁTICA: Va a haber un amplio apoyo de estos trabajadores fundamentalmente en los 10 primeros días. Luego habrá un retén.

Se prevé un **curso** para el establecimiento de un **protocolo de atención** telefónica.

Módulos retributivos:

Se van a respetar los módulos retributivos del acuerdo vigente.

Participación:

Se va a abrir la participación al máximo, pero siempre de manera voluntaria. Se va a preguntar quién quiere participar y qué medios tiene para ello. Estos datos quieren tenerlos recopilados este viernes o el lunes como muy tarde.

Medios materiales:

Los medios informáticos los tendrán que aportar los trabajadores. La Administración no va a facilitar medios en ningún caso.

Acabado el confinamiento, la Administración plantea la posibilidad de agrupar a todos aquellos que no tengan medios propios en locales de la Agencia Tributaria.

Recalcan que no van a ofrecer medios a nadie dado el carácter voluntario de la participación.

Ante esta situación, GESTHA ha planteado las siguientes cuestiones:

1. **La salud de los ciudadanos/trabajadores es el objetivo esencial a perseguir.** El servicio deberá prestarse de una forma que no menoscabe el derecho fundamental a la salud de los ciudadanos/trabajadores.

2. El método más simple y sencillo, tanto para la Agencia como para los trabajadores, sería **AMPLIAR el plazo de presentación de declaraciones para posponer la atención presencial tradicional el tiempo necesario, reservando este servicio exclusivamente para perfiles de contribuyente en que sea imprescindible, bien por el sujeto, bien por nivel de dificultad.**

Cuando las circunstancias lo permitieran y **no existiera riesgo** para la salud de los ciudadanos/trabajadores se podría prestar un servicio presencial de calidad como en años anteriores, sin dificultades añadidas, tanto para los empleados como para la organización.

Tal como comunicamos al Servicio de Prevención de la AEAT en las aportaciones efectuadas por nuestra parte al proyecto de plan de reincorporación, **GESTHA considera que dicha reincorporación no puede hacerse sin que se garantice previamente la existencia de un sistema de vigilancia epidemiológica. Cuando las circunstancias lo permitan, la reincorporación debería hacerse, en cualquier caso, con todas las medidas preventivas y de protección desarrolladas en nuestra propuesta del día 15-04-2020, a la que nos remitimos.**

3. Lo dicho hasta ahora es perfectamente **compatible con una campaña no presencial previa** iniciada el 7 de mayo, realizada a través de los medios telemáticos que propone la Agencia, que debería atender las necesidades del mayor número de contribuyentes. Esta labor debería **reducir al máximo el número de candidatos a la atención presencial** de la que hablamos antes.
4. Solicitamos que se **respeten los módulos retributivos** establecidos en el acuerdo trianual vigente, que como sabéis recoge una subida para cada año de vigencia del mismo.

Como recordaréis, suponen 11,81 euros por jornada ordinaria de trabajo con participación directa en campaña, con retribuciones menores en otros órdenes.

Fuera de la jornada habitual son 40,02 euros para coordinadores, 28,92 euros para operadores y 24,82 euros para personal de apoyo.

Serán 34,42 euros para operadores coordinadores (para grupos de 9 a 14 operadores).

Existen módulos retributivos para personal de informática y otros para lo que os remitimos al texto del acuerdo por su especificidad.

5. Es de destacar que el plan de la AEAT, como hemos expuesto, prevé 25 operadores a cargo de cada coordinador cuando el acuerdo establece un máximo de 8, que puede llegar a 14 cuando se comparte la tarea con un operador coordinador. Es un **claro incumplimiento del acuerdo** incluso teniendo en cuenta que sólo se van a gestionar 2,5 citas a la hora. Consideramos que sería motivo suficiente de renuncia para cualquier participante por incumplimiento de las condiciones de la prestación.

6. Queremos que se garantice que **nadie quede excluido a priori** de participar en esta campaña de renta. Pedimos que se informe de esta posibilidad con antelación suficiente a todos los empleados.
7. Solicitamos que la **Administración facilite los medios** necesarios a los coordinadores u operadores que quieran participar y no dispongan de ellos.
8. También hemos pedido explicaciones sobre el hecho de que se estén designado funcionarios para atender dudas de renta sin haberles preguntado previamente.

Esperamos que la AEAT amplíe información en la reunión que se está celebrando esta tarde.

22 de abril de 2020

