



NOTA DE SERVICIO

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TRIBUTARIA

NUEVA NORMALIDAD

El 28 de abril de 2020, el Gobierno aprobó en Consejo de Ministros el Plan para la Transición hacia una Nueva Normalidad. El objetivo fundamental del Plan era conseguir que se recuperara paulatinamente la vida cotidiana y la actividad económica, minimizando el riesgo que representaba la epidemia para la salud de la población y evitando que las capacidades del Sistema Nacional de Salud se pudieran desbordar.

El 4 de mayo se adoptó la Resolución del Secretario de Estado de Política Territorial y Función Pública de medidas a adoptar en los centros de trabajo dependientes de la Administración General del Estado con motivo de la aprobación del Plan para la Transición hacia una Nueva Normalidad. Dicha Resolución supuso el marco general para garantizar la homogeneidad en las medidas relacionadas con la reincorporación gradual y asimétrica de las empleadas y empleados públicos a los centros de trabajo de manera presencial.

En dicha Resolución se preveía que la fase de nueva normalidad, que se iniciaría una vez finalizada la Fase III, se regiría de acuerdo con las instrucciones de carácter organizativo que se dicten en su momento.

Mediante Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 se establecen las medidas urgentes de prevención, contención y coordinación necesarias para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, así como prevenir posibles rebrotes, con vistas a la superación de la fase III del Plan para la Transición hacia una Nueva Normalidad por parte de algunas provincias, islas y unidades territoriales y, eventualmente, la expiración de la vigencia del estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, y sus prórrogas.

Con fecha 17 de junio de 2020 se dicta Resolución, de carácter organizativo, del Secretario de Estado de Política Territorial y Función Pública al amparo de las competencias en materia de función pública, negociada con las organizaciones sindicales, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 y 51 del texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre.



Dicha Resolución se dicta con objeto de servir de marco general para garantizar la homogeneidad en las medidas relacionadas con el personal al servicio de la Administración General del Estado en la fase de nueva normalidad, sin perjuicio de las particularidades derivadas de la estructura territorial de cada departamento y ubicación territorial de cada departamento, así como de la necesaria adaptación de las medidas a la evolución de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, y sin perjuicio de las especificidades y especialidades existentes en la Administración General del Estado relacionadas con la tipología de personal y los servicios públicos a prestar.

En el caso concreto de la AEAT, el día 29 de mayo tuvo lugar una reunión de la Mesa Delegada de Negociación alcanzándose un Acuerdo unánime con las Organizaciones Sindicales representativas por el que se incorporó una Adenda a la Instrucción de la Dirección del Departamento de Recursos Humanos de 11 de mayo de 2020 que contenía determinados aspectos para complementarla según lo acordado en la Mesa, entre los cuales estaba el análisis de las instrucciones de los Departamentos y Servicios de la AEAT definidoras de los servicios esenciales a llevar a cabo en las distintas unidades territoriales tal como se hizo en reunión del 5 de junio de la Comisión de seguimiento de dicho Acuerdo.

Por otra parte, la AEAT cuenta con un Plan de Actuación de la AEAT frente al SARS-CoV-2, que es un compendio de medidas que inciden en los aspectos siguientes: alejamiento y barrera, autoprotección personal, buenas prácticas individuales, aplicación en actividades específicas, atención al público (que ha llevado a examinar con rigor cada espacio destinado a ese uso), Aduanas y Vigilancia Aduanera, identificación de necesidades y adquisición de recursos materiales, coordinación de actividades empresariales.

Por último, en el ámbito de la Agencia Tributaria, la Resolución del Director General de la AEAT sobre las medidas a adoptar en los centros de trabajo dependientes de la Agencia Estatal de Administración Tributaria con motivo de la Nueva Normalidad, de 22 de junio, contiene las medidas acordadas en la reunión de la Mesa Delegada de Negociación de la AEAT del 19 de junio. Asimismo, el Director General de la AEAT, en los Criterios para determinar si un trabajo puede ser prestado en la modalidad de no presencial, de 24 de junio, ha establecido el modo de interpretar su propia Resolución.

La mencionada Resolución de 22 junio será de aplicación desde el momento en el que se alcance la nueva normalidad y hasta que se determine el fin de la crisis sanitaria de la COVID-19, en los términos previstos en el artículo 2 del Real Decreto-



ley 21/2020, de 9 de junio, efectuándose una incorporación gradual y progresiva al trabajo presencial durante la jornada de verano en los términos establecidos en esta Resolución, sin que se supere el 50% en el mes de junio y respetando en todo caso en lo sucesivo, los aforos establecidos en el Plan de actuación de la AEAT frente al SARS-COV-2.

Por lo expuesto, se hace preciso fijar con claridad las medidas organizativas funcionales a adoptar en el área de Gestión Tributaria durante la Nueva Normalidad, garantizando la homogeneidad de dichas medidas con independencia del lugar donde se presten los servicios, siempre siguiendo las indicaciones sanitarias, de seguridad en el trabajo y las que se refieran a los aforos de los edificios públicos.

Modalidades del trabajo

La incorporación gradual y progresiva al trabajo presencial en los términos establecidos en la Resolución de la Dirección General de 22 de junio de 2020 y en esta Nota Funcional de Gestión, será la regla general, sin que se superen los aforos en cada momento vigentes.

Tanto la resolución como los criterios de la Dirección General de la Agencia Estatal de la Administración tributaria para la determinación de la modalidad en la que pueden desarrollarse los puestos de trabajo, de 24 de junio de 2020, contemplan dos modalidades de prestación: la presencial y la no presencial.

Así, en el punto segundo de la citada resolución se indica que *“La modalidad presencial de prestación del servicio, que será la forma ordinaria, es aquella consistente en la prestación de servicios en los respectivos centros y lugares de trabajo, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 7.1 e) del Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio...”*. Es decir, debe producirse la incorporación gradual y progresiva al trabajo presencial (que es la forma ordinaria de prestación del trabajo) respetando en todo momento las medidas de seguridad que deban acordarse.

Para asegurar el cumplimiento de las medidas de seguridad, especialmente la referente al aforo máximo y protección de trabajadores vulnerables, deberá compaginarse la modalidad presencial con la modalidad no presencial en aquellos puestos donde sea posible tal modalidad de prestación. La Resolución de la Dirección general de 22 de junio de 2020 a este respecto indica que *“la modalidad presencial se podrá compaginar con prestación del trabajo en una modalidad no presencial de hasta un 20% de la jornada semanal”*.

Se precisa subrayar que el recurso al teletrabajo se configura como una solución transitoria y extraordinaria, provocada por la situación sanitaria, en tanto no se



regule e integre con plenas garantías en la organización del trabajo la modalidad no presencial. A este respecto se recuerda que la normativa relativa al horario a desarrollar por los trabajadores no ha perdido su vigor ni ha sido modificada, refiriéndose de forma exclusiva a la presencia física en el centro de trabajo.

En el punto tercero de la Resolución de 22 de junio se estableció que se fijarían los criterios para determinar si un trabajo puede ser prestado en la modalidad no presencial, siempre que su naturaleza lo permita y salvaguardando en todo caso la correcta prestación de los servicios. Tales criterios fueron recogidos en la nota de la dirección general de 24 de junio donde insta a los Departamentos a establecer los puestos de trabajo susceptibles de ser desempeñados en la modalidad no presencial conforme a los criterios indicados.

Para la clasificación de los puestos relativos al área de Gestión Tributaria se precisa analizar la actividad desarrollada por los trabajadores de la misma teniendo en cuenta la multiplicidad de tareas desarrolladas por este personal.

Una parte importante de las funciones que competen a este área son las referidas a la información y asistencia al contribuyente, que se desarrollan en las oficinas abiertas al público. Estas tareas, que comparten la mayor parte del personal destinado en el ámbito de gestión tributaria, exigen un elevado grado de presencialidad. No podemos obviar que cada año nuestras oficinas atienden entorno a siete millones de citas, excluidas las correspondientes a la campaña de renta. En definitiva, los puestos de trabajo del área de gestión tributaria pueden tener una total o parcial exigencia de presencialidad, pero lo que es cierto es que no hay puestos de trabajo en gestión tributaria que no exijan presencia en oficina.

Al mismo tiempo debe citarse la necesaria dirección, coordinación e impulso de los expedientes cuya tramitación quedó suspendida en el momento en el que se declaró el estado de alarma, así como a las necesidades que se deriven de la tramitación de los nuevos procedimientos de control que, en su caso, deban iniciarse con carácter prioritario por razones de prescripción, caducidad o de necesidad de respuesta expresa a solicitudes de los contribuyentes, como son los procedimientos de devolución derivados de la normativa de cada tributo.

Es por ello que se precisa, con la finalidad de salvaguardar la correcta prestación de los servicios cuya demanda social satisface el área de gestión, supeditar la presencia mínima de todo el personal del área de gestión a las específicas necesidades del servicio propias de su actividad, haciendo uso de la habilitación que recoge el apartado duodécimo de la resolución de 22 de junio.



De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se establecen, tanto para la esfera central como para la territorial, las siguientes reglas comunes, con un enfoque integral de la actividad del área.

Modalidad presencial

Se determinan los siguientes puestos de trabajo como susceptibles de desempeñarse **en la modalidad presencial**:

En el ámbito central,

- Los puestos de Jefatura superior (Director, Subdirectores Generales y Jefe de la Oficina Nacional, así como sus secretarías).
- El resto de puestos de Libre Designación de Servicios Centrales.

En el ámbito territorial,

- o Jefes de Dependencia Regional y su secretaría.
- o Jefes de Dependencia Adjuntos, con sus correspondientes secretarías.
- o Jefes de Dependencia G.A y G.B de Gestión Tributaria y sus correspondientes secretarías.

La Jefatura del área de gestión tributaria debe ejercerse con ejemplaridad y cercanía con todos los trabajadores del área.

Y esto es esencial en un ámbito de relación directa con el ciudadano que debe estar en condiciones de obtener una respuesta satisfactoria por parte de los responsables del área funcional en el momento en el que sea necesario. Esto es obvio que exige la prestación presencial del trabajo por parte de los mismos, sin que tenga sentido como parte integrante de los servicios de gestión, que las Jefaturas estén ausentes de los centros de trabajo abiertos al público.

De la misma naturaleza que la jefatura de la esfera territorial participa la Dirección funcional que representa el Departamento de Gestión Tributaria y las funcionarias y funcionarios de Servicios Directivos Centrales, cuya competencia en materia de dirección, impulso y coordinación de las actividades de las empleadas y empleados del área que deban prestar el servicio presencialmente, en sus aspectos técnicos y de planificación, de gestión de sistemas informáticos, de impulso de planes concretos o generales, de información y asistencia...etc.



De este modo, los trabajadores cuyo puesto sea de libre designación, sea cual sea el cuerpo al que pertenezcan, prestarán sus servicios en modalidad presencial, así como la secretaría que asiste a tales puestos.

Modalidad no presencial y excepciones para determinados puestos de trabajo

En los demás casos, tenemos que destacar que en el área de Gestión Tributaria conviven en cada puesto una pluralidad de tareas o funciones ya que:

- Se prestan servicios presenciales de atención al ciudadano de forma recurrente en los servicios de información tributaria.
- Se realizan gestiones administrativas en masa como son las de acreditación de identidad a efectos de firma electrónica, los certificados tributarios y otras tareas de similar naturaleza.
- Se asiste al contribuyente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias con carácter sistemático.
- Se asiste al ciudadano en determinados procedimientos de control tributario que son contradictorios y que, por la tipología de contribuyentes concernidos, suele ser necesaria la atención presencial. Se realizan actuaciones fuera de oficina (notificaciones, visitas censales, tomas de parámetros de módulos, etc.) que exigen la presencia física del funcionario, aunque también se tramitan procedimientos tributarios, en los que alguna de sus fases, por su naturaleza y con carácter general se pueden realizar de forma no presencial.
- Se efectúan tareas de organización, definición y desarrollo de campañas de control

Pues bien, en este contexto podemos decir que **los puestos de trabajo de gestión tienen una naturaleza mixta** ya que pueden prestar servicios o realizar tareas tanto de forma presencial como de forma no presencial.

Este carácter mixto del puesto de trabajo, y teniendo en cuenta los criterios recogidos en el documento firmado el 24 de junio para calificar un puesto de trabajo como no presencial (que no sea predominantemente de atención presencial al público, que se pueda desempeñar al menos un 50% de la jornada en modalidad no presencial y que se cuente con la voluntad inequívoca del empleado público de prestar sus servicios en esta modalidad) hace que entendamos que se tengan que



calificar estos puestos como susceptibles de **desempeñarse en la modalidad no presencial**.

No obstante, este carácter mixto del puesto de trabajo, basado en la inevitable prestación de servicios presenciales al ciudadano, es el que permite afirmar la existencia de una necesidad del servicio que justifica y exige, de acuerdo con lo establecido en la Resolución y en los criterios del Director General, que con carácter general se deba acudir al puesto de trabajo presencial **tres días a la semana**, dado que estamos en un área funcional que atiende de forma presencial en servicios ordinarios a más de siete millones de ciudadanos.

En este caso, en el supuesto de tener hijos menores de hasta 14 años o tener mayores dependientes a su cargo, o estar incluido en alguno de los grupos de riesgo frente al SARS-CoV-2 definidos por las autoridades sanitarias, sólo deberá asistir presencialmente un día a la semana a su puesto presencial de trabajo, realizando el resto de la jornada en modalidad no presencial.

De igual modo se aplicarán las reglas anteriores al resto del personal que ejerce sus funciones en servicios centrales, desempeñándose las mismas en modalidad no presencial, teniendo en cuenta la necesaria homogeneización de sus puestos como consecuencia de las funciones de impulso y coordinación de las actividades de las empleadas y empleados del área que deban prestar el servicio presencialmente.

No obstante lo anterior, en la esfera territorial, como excepción a la modalidad no presencial, en todo caso se desempeñarán **en modalidad presencial** los puestos de trabajo cuya actividad consista en:

1. Acreditación de identidad para la FNMT.
2. Registro de apoderamientos
3. Gestión del IEDMT.
4. Certificados tributarios.
5. Gestión de la CI@vePIN.

De todo lo anterior se excluye en todo caso al personal que:

- a) Voluntariamente renuncie de forma inicial o sobrevenida a todo trabajo no presencial o no manifieste su voluntad de acceder a este.
- b) No cuente con los medios tecnológicos imprescindibles.



- c) No cumpla el resto de requisitos señalados en los CRITERIOS para determinación de la modalidad en la que pueden desarrollarse los trabajos firmado por el Director General de 24 de junio de 2020.

Todo ello sin perjuicio del respeto a las indicaciones sanitarias, de seguridad en el trabajo (vulnerabilidad), conciliación del trabajo con la vida personal y familiar, así como las que se refieran a los aforos de los edificios públicos.

En consecuencia, tanto los Servicios Centrales como cada una de las Dependencias se organizará en turnos, respetando el aforo máximo establecido en cada momento.

En todo caso se respetará la preferencia para el establecimiento de turnos de la situación de cada empleada o empleado público, en especial, los que tengan a su cargo a menores de 14 años en la medida en que los centros educativos estén cerrados; personas mayores, dependientes o con discapacidad afectados por el cierre de centros de servicios sociales de carácter residencial y centros de día (en el caso de que ambos progenitores o responsables sean empleadas o empleados públicos en activo no podrán disfrutar de esta medida de forma coincidente); así como el colectivo definido en cada momento por las autoridades sanitarias competentes como grupos vulnerables para la COVID-19.

EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN
TRIBUTARIA
Gonzalo García de Castro