



## ACUERDO MARCO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE CAMPAÑA DE RENTA 2025 - 2027

La firma de acuerdos de campaña de renta con las organizaciones sindicales ha resultado ser una herramienta cada vez más exitosa para organizar las condiciones de trabajo en las que se lleva a cabo este proceso. De hecho, este servicio se ha consolidado como el mejor valorado por los contribuyentes y se ha convertido en el buque insignia de la asistencia al ciudadano por parte de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT). En constante proceso de modernización y mejora, se presta por personal especializado a través de los distintos canales de asistencia disponibles, permitiendo al ciudadano elegir cómo quiere o necesita ser atendido y empatizando con su situación particular para facilitar el acceso a los servicios de la AEAT.

Desde hace muchos años, la firma de Acuerdos de Campaña de Renta de carácter trienal ha servido como marco de referencia, siendo prorrogados en varias ocasiones. En este contexto, tanto las organizaciones sindicales como la AEAT coinciden en la necesidad de consensuar un Acuerdo Marco que consolide un modelo de participación de los trabajadores en la Campaña de Renta. Dicho acuerdo tiene como objetivo garantizar unas condiciones de trabajo homogéneas para toda la organización, con una vigencia de tres años desde su firma. Todo ello se establece sin perjuicio de las actualizaciones y adaptaciones necesarias para cada campaña de renta, las cuales se concretarán en los correspondientes anexos.

Atendiendo a la necesidad de establecer un marco estable y duradero, las organizaciones sindicales y la AEAT han acordado suscribir un Acuerdo Marco que garantice la equidad en las condiciones laborales y responda eficazmente a las demandas de los trabajadores. Este acuerdo, fruto del compromiso y la capacidad negociadora de las organizaciones sindicales, recoge las necesidades y aspiraciones del personal, consolidando así un modelo de trabajo que combine la eficiencia en el servicio de asistencia con la mejora de las condiciones laborales.

Este Acuerdo Marco 2025-2027 establece un principio fundamental que guiará la relación entre las partes reforzando del diálogo social que es esencial para la consecución de los objetivos establecidos consolidando la confianza mutua, la lealtad y el respeto. Gracias a este diálogo, durante la vigencia del acuerdo se podrán realizar ajustes y mejoras que beneficien tanto a los trabajadores como a la AEAT.



Un aspecto clave de este acuerdo es el reconocimiento de todas las funciones que se desarrollan en la Campaña de Renta, pudiendo mejorar su tratamiento con respecto a las prórrogas anteriores que, fruto del contexto, sólo pudieron ver revisados sus módulos en el porcentaje de incremento previsto en las Leyes de Presupuestos. En el presente Acuerdo Marco la revisión se eleva, en todos los casos, por encima de tales previsiones, pudiendo realizar un pequeño reconocimiento adicional en 2025 a quienes asuman la función de coordinación, con independencia del grupo profesional al que pertenezcan, debido a la complejidad organizativa derivada de un modelo mixto, presencial y telemático, de prestación de servicios.

En cualquier caso, lo contemplado en este Acuerdo no deja de poner de manifiesto la relevancia de la aportación del personal de la AEAT en todas las funciones conexas con los servicios de Campaña de Renta, garantizando que todas las actuaciones desempeñadas a lo largo de la campaña, sin distinción de categoría profesional, sean retribuidas de forma proporcional y equitativa.

Este acuerdo también contempla la creación de una comisión de seguimiento, compuesta exclusivamente por las organizaciones firmantes del acuerdo, que velará por su correcta implementación. De esta forma, se garantiza que cualquier ajuste necesario en el futuro se realice de manera consensuada, asegurando que las condiciones pactadas se mantengan ajustadas a la realidad del servicio y del personal.

Con una vigencia de tres años, este acuerdo proporcionará la estabilidad necesaria para que tanto los trabajadores como la AEAT cuenten un marco de actuación dotado de la seguridad jurídica imprescindible. Además, se establece un mecanismo de actualización retributiva que, a partir del año siguiente, aplicará un incremento proporcional, incorporando un aumento adicional del 1 % sobre el incremento retributivo general que se determine en la Ley de Presupuestos Generales del Estado o en la norma equivalente. De este modo, se garantiza que las retribuciones evolucionen de forma coherente con las circunstancias económicas y presupuestarias del momento.

La AEAT y las organizaciones sindicales, comprometidas con la mejora del sistema organizativo y las condiciones de trabajo en la Campaña de Renta, suscriben el presente Acuerdo.



## ACUERDO

### Primero. Objeto

Este Acuerdo establece las condiciones de trabajo en las que se prestará el servicio de asistencia personalizado al contribuyente para la confección y/o presentación de la declaración del IRPF durante la Campaña de Renta.

### Segundo. Ámbito de aplicación personal y temporal

Las medidas adoptadas en este Acuerdo serán de aplicación a todo el personal de la AEAT que participe en el desarrollo de la Campaña de Renta, conforme a los términos fijados en el mismo.

Los servicios de asistencia personalizados al contribuyente para la presentación de la declaración de IRPF se llevarán a cabo durante el periodo que se establezca en cada Campaña de Renta y que se detallan en el Anexo V de este Acuerdo. El calendario de prestación de estos servicios se fijará por la Dirección General a propuesta del Departamento de Gestión Tributaria, considerando la disponibilidad de herramientas tecnológicas y los plazos formativos necesarios para garantizar un desarrollo óptimo. Dicho calendario se comunicará con carácter inmediato a los miembros de la Comisión de Seguimiento del presente acuerdo.

Si en el desarrollo de la Campaña de Renta, se produjeran circunstancias especiales que justifiquen la necesidad de modificar las condiciones de trabajo del personal de la AEAT que participen en la misma, las partes se comprometen a negociarlas, previa comunicación a la parte social del ámbito correspondiente.

### Tercero. Formación previa

Para garantizar una adecuada prestación de los servicios de asistencia al contribuyente para la confección y presentación a través de Renta WEB de la declaración IRPF, cualquiera que sea su modalidad, sean de calidad, la AEAT se compromete a elaborar un plan formativo teórico-práctico previo al inicio de cada Campaña de Renta que permita a al personal de la AEAT, que participen en la misma, adquirir los conocimientos necesarios para prestar este servicio.

Las acciones formativas teórico-prácticas correspondientes a cada Campaña de Renta se describirán en el **Anexo I** del presente Acuerdo.





El plan formativo de cada campaña será sometido a una evaluación periódica de la Comisión de Seguimiento para la formulación de propuestas de mejora u otros aspectos, que se tendrán en cuenta en el plan de formación de la siguiente Campaña de Renta, información que será a su vez analizada detalladamente por la Comisión de Seguimiento del Acuerdo de Formación de la AEAT conforme a sus competencias.

#### **Cuarto. Régimen de participación en Campaña de Renta.**

Podrá participar en Campaña de Renta todo el personal de la AEAT que cuente con la formación adecuada, priorizando, cuando exista un exceso de solicitudes de participación, al personal con experiencia del área de Gestión Tributaria.

Esta participación implica necesariamente la cobertura de las distintas modalidades de atención (presencial, telefónica u otros canales) consultando a las personas participantes sobre sus preferencias, que se respetarán siempre que lo permita el desarrollo de la campaña.

Para conocer qué personal está interesado en participar, se le dirigirá una consulta previa, para su valoración y, en su caso, aceptación para su incorporación a los servicios de Campaña de Renta.

Con carácter general, será necesario que los participantes obtengan el certificado de aprovechamiento del curso de formación de Campaña de Renta correspondiente.

Cualquiera que sea la modalidad de atención, el número de jornadas de mañana y tarde se distribuirán en función del número de participantes, con los mecanismos de rotación que sean necesarios.

Lo indicado en este apartado no será de aplicación al personal fijo discontinuo contratado para Campaña de Renta.

#### **Quinto. Régimen de retribución**

El personal de la AEAT que participe en Campaña de Renta será remunerado por el incremento de la carga de trabajo que conlleva la prestación de estos servicios según los términos fijados en el **Anexo II**.

Para su retribución, la AEAT se compromete a dotar y mantener un crédito para Campaña de Renta que atienda a las necesidades que se produzcan en la misma, aplicando criterios de homogeneidad y proporcionalidad en el reparto de las cargas de trabajo, cuyo importe se actualizará de acuerdo con el posible





incremento retributivo que se establezca con carácter general en la Ley de Presupuestos Generales del Estado o norma equivalente desde 2026.

Las actividades propias de la Campaña de Renta que se retribuirán, serán la participación directa en las tareas de asistencia personalizada al contribuyente para la confección y presentación de la declaración de IRPF, las actuaciones de apoyo informático con objeto de dar soporte a las plataformas de Renta, tanto externas como internas, para instalar, desinstalar, atender, controlar y supervisar los equipos informáticos, así como resolver cualquier incidencia que se pueda producir durante la atención al contribuyente, las del personal de mantenimiento u otros servicios necesarios para instalar y desinstalar las plataformas de Renta, así como cualquier otra que contribuya a un adecuado desarrollo de la Campaña.

#### Quinto.1 Colaboración extraordinaria dentro de la jornada ordinaria de trabajo

La AEAT retribuirá cinco horas y media de la jornada habitual de trabajo, al personal que colabore con carácter extraordinario en la Campaña de Renta, con cargo a la bolsa de productividad de “mejor desempeño” en los términos recogidos en el Anexo II del presente Acuerdo.

El personal designado para este tipo de colaboración deberá serlo por jornada completa de trabajo.

#### Quinto. 2 Colaboración fuera de la jornada habitual de trabajo

La colaboración del personal de la Agencia en la Campaña de Renta, fuera de la jornada habitual de trabajo, tendrá carácter voluntario.

La prestación de este servicio tendrá una duración mínima de tres horas, con cargo a la productividad de “mayor horario” en los términos recogidos en el Anexo II del presente Acuerdo.

#### Sexto. Condiciones generales de organización y prestación del servicio

Los roles de participación en los servicios de asistencia de Campaña de Renta son los siguientes:

- **Coordinador:** presta asistencia a los operadores asignados, coordina las tareas del servicio, controla la calidad de la atención y lleva a cabo la elaboración de informes.



- **Operador:** presta asistencia a los contribuyentes que hayan solicitado cita para la confección de su declaración de IRPF.
- **Operador - Coordinador:** Operador que presta apoyo al Coordinador en aquellas circunstancias que puedan afectar a la adecuada prestación del servicio, tales como un número insuficiente de operadores.
- **Apoyo para la gestión de citas:** realiza tareas de apoyo para la gestión de citas en las plataformas u oficinas donde se presta la asistencia presencial de Campaña de Renta, para garantizar una adecuada y ordenada atención de los contribuyentes que acuden a las mismas.
- **Apoyo Informático:** Dan soporte a las plataformas de Renta, tanto internas como externas, para instalar, desinstalar, atender, controlar y supervisar los equipos informáticos, así como resolver cualquier incidencia que se pueda producir durante la atención al contribuyente.

Con carácter general, la participación y cobertura de los servicios de asistencia (telefónica, presencial u otros canales) durante la Campaña de Renta deberá adaptarse a la demanda que se genere en cada momento, garantizando la eficiencia y calidad del servicio.

Durante la primera semana de la campaña, se podrá valorar la necesidad de incrementar el número de coordinadores, así como el apoyo informático, con el objetivo de garantizar un adecuado desarrollo de la campaña de Renta.

#### Sexto. 1. Atención Presencial

La atención presencial se desarrollará en las plataformas u oficinas habilitadas para la prestación de este servicio. Esta atención se prestará durante el mes de junio, procurando una cobertura del servicio en lenguas cooficiales, y estableciendo una formación que permita el desarrollo de los servicios por este canal.

En atención presencial, los equipos estarán formados por:

- Primera semana: 1 coordinador / 8 operadores / 1 apoyo
- Resto de Campaña: 1 coordinador / 10 operadores / 1 apoyo

En cualquier caso, se evaluará el dimensionamiento adecuado del número de operadores por coordinador, así como, en su caso, la posible incorporación de



un operador-coordinador, con la posibilidad de realizar ajustes en los equipos cuando concurren, entre otros, motivos organizativos o incidencias o cuando se reciban comunicaciones de la Comisión de Seguimiento del Acuerdo en este sentido.

## Sexto. 2. Atención Telefónica

La atención telefónica (plan 'Le llamamos') podrá desarrollarse en modalidad de teletrabajo y para ello se requerirá la disponibilidad de los medios tecnológicos indicados en el Anexo V del Acuerdo.

Esta modalidad de atención, se prestará durante todo el periodo de asistencia de Campaña de Renta, procurando una cobertura del servicio en lenguas cooficiales, y estableciendo una formación que facilite la prestación de los servicios a través de este canal.

Para garantizar una atención óptima a los contribuyentes, la AEAT se compromete a adquirir las licencias que permitan un desarrollo de la actividad con la máxima calidad y sin limitar el número de participantes que fuera necesario.

Aquel personal que voluntariamente quiera participar en campaña de Renta, pero no cuenten con los medios tecnológicos necesarios para prestar esta modalidad de atención en teletrabajo, la AEAT intentará ofrecer vías alternativas que permitan su participación de manera que estas carencias no sean motivo de exclusión.

El ámbito de atención será el correspondiente a cada Delegación Especial, excepto cuando se produzcan situaciones que motiven ampliar el ámbito de atención a otras Delegaciones Especiales.

La confección de declaraciones se realizará a través del teléfono, con grabación de llamada y nº de teléfono institucional. La gestión de llamadas se lleva de forma automática a través de la tecnología informática habilitada para su prestación.

Los coordinadores de la atención telefónica prestarán asistencia a los operadores asignados a través de videollamadas, aunque también podrán apoyarse en el uso del teléfono y el recurso de compartir pantalla cuando sea necesario.





En atención telefónica, los equipos estarán formados por:

- Durante la primera semana de campaña: 1 coordinador / 10 operadores
- Durante el resto de campaña: 1 coordinador / 12 operadores

En todo caso, se analizará periódicamente el adecuado dimensionamiento del número de operadores por coordinador, pudiendo modularse ante la constancia de incidencias que se detecten o sean comunicadas por la Comisión de Seguimiento del Acuerdo que afecten al adecuado desarrollo de la campaña.

#### Séptimo. Actuaciones adicionales.

Cuando sea necesario realizar actuaciones adicionales fuera de la jornada habitual de trabajo, distintas de las referidas en los apartados anteriores, éstas se retribuirán en la forma recogida en el apartado 4 del Anexo II de este Acuerdo.

#### Octavo. Prevención de Riesgos Laborales.

La AEAT se compromete a realizar la evaluación de riesgos de los puestos de trabajo de la Campaña de Renta en los que se requiera de una manera específica, en el marco del plan de prioridades, con el objeto de lograr un adecuado funcionamiento de los servicios.

El plan de trabajo se desarrollará considerando el número de plataformas existentes y los recursos limitados de que dispone el Servicio de Prevención, priorizándose como sigue:

- Plataformas de nueva creación.
- Plataformas profundamente remodeladas.
- Plataformas que hubieran sufrido algún incidente grave.
- Plataformas que no hayan sido evaluadas anteriormente.
- Plataformas en que se hayan detectado deficiencias importantes en evaluaciones anteriores.

También se tendrá en cuenta la proximidad geográfica a Unidades que vayan a ser visitadas por los Técnicos de Prevención, la posibilidad de realizar inspecciones de seguridad para el caso de plataformas evaluadas que solo requieran determinadas verificaciones o el recurso a la realización de visitas de comprobación virtuales según las limitaciones a la movilidad que pudiera haber en determinados momentos.



Teniendo en cuenta la diversidad de los locales en los que se implantan las plataformas de renta y que estos pueden ser propios o ajenos a la AEAT, ésta se compromete a poner en marcha y difundir en todas las Delegaciones Especiales un Decálogo de condiciones mínimas, que se incorpora como Anexo III A y III B de este Acuerdo.

Asimismo, se incluye como Anexo IV lo referido al tratamiento de las pausas en trabajos con PVD's y se garantiza la oferta de reconocimientos médicos específicos al personal fijo discontinuo.

En todo caso la aplicación de las medidas sobre prevención de riesgos laborales, especialmente las establecidas en este apartado, será objeto de tratamiento específico en las reuniones de los diferentes Comités de Seguridad y Salud.

#### **Noveno. Seguimiento del Acuerdo.**

Con el objetivo de garantizar la uniformidad de la gestión y de las actuaciones en materia de recursos humanos, formación y prevención de riesgos laborales, se constituirá una "Comisión de Seguimiento del Acuerdo" integrada por representantes de la AEAT y de las Organizaciones Sindicales firmantes, con el propósito de conseguir una adecuada coordinación y coherencia de actuaciones, adoptando una visión integradora con la prevención de riesgos laborales.

La Comisión de Seguimiento celebrará, al menos:

- Dos reuniones con anterioridad al inicio de la Campaña de Renta.
- Dos reuniones ordinarias durante la vigencia de la Campaña de Renta, al objeto de analizar las incidencias que pudieran surgir en el desarrollo de este Acuerdo, y de manera concreta, las que se hayan puesto de manifiesto a través del correo de la Subdirección General de Relaciones Laborales del Departamento de Recursos Humanos.
- Una vez finalizada la Campaña de Renta, se celebrará una reunión para su evaluación, así como para tratar las incidencias no subsanadas y realizar propuestas de mejora para la próxima Campaña.



Adicionalmente, y bajo la coordinación de la Comisión de Seguimiento, se constituirá, un Grupo de Trabajo en cada Delegación de la AEAT. Este grupo estará integrado por representantes de la AEAT y de las Organizaciones Sindicales firmantes del Acuerdo. Sus reuniones se celebrarán a iniciativa de la AEAT o de la mayoría de las Organizaciones Sindicales firmantes.

El Grupo de Trabajo deberá reunirse con antelación suficiente al inicio de Campaña de Renta donde se trasladará a los sindicatos firmantes, toda la información relativa a todos los aspectos materiales y humanos vinculados a la Campaña de Renta como los aspectos específicos del presente Acuerdo sobre servicios de Campaña de Renta para su análisis y resolución de incidencias. En el caso de aspectos no establecidos específicamente en el Acuerdo, el criterio a seguir será el que determine la Comisión de Seguimiento citada anteriormente.

Las partes se comprometen, igualmente, en el marco del seguimiento del presente Acuerdo a revisar cualquier incidencia que se derive de la formación de los equipos, y con la adecuada disposición de tiempos de desplazamiento de los empleados públicos.

La comunicación de problemas y asuntos de importancia que se planteen en relación con la prestación del servicio de Campaña de Renta se podrán comunicar por un responsable de cada Organización Sindical a la Subdirección General de Información y Asistencia Tributaria, con copia a la Subdirección General de Relaciones Laborales.

#### **Décimo. - Vigencia y prórroga**

El presente Acuerdo extiende su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2027 y se prorrogará automáticamente, salvo denuncia expresa por cualquiera de las partes, en los últimos 15 días del referido año, sin perjuicio de que en el seno de la Comisión de Seguimiento se proponga la actualización de los Anexos.





Las modificaciones que procedan realizar, asociadas a las particularidades de cada campaña de Renta, adoptadas con carácter previo al inicio de la misma, por la Comisión de Seguimiento del Acuerdo, se incluirán en los Anexos adjuntos, los cuales serán publicados para general conocimiento.

Madrid, a 24 de abril de 2025

Por la AEAT,

Por las Organizaciones Sindicales,

SIAT

UGT

GESTHA

CSIF

CCOO

CIG

ELA



## ANEXO I

El plan formativo teórico-práctico previo al inicio de la campaña de Renta se desarrollará principalmente en formato e-learning, a través del Aula Virtual, potenciando la flexibilidad y la participación activa del alumno en el proceso de aprendizaje.

El material formativo se estructura en unidades por razón de la materia. Con carácter general, cada unidad contiene:

- Formación sobre los aspectos básicos del programa de Renta WEB, así como de la resolución de los supuestos prácticos más habituales.
- Un pequeño resumen teórico relacionado con la normativa de IRPF.
- Videos explicativos de resolución de los supuestos prácticos en Renta WEB.

Para garantizar un adecuado desarrollo de los servicios de campaña de Renta, este material se incluirá en la intranet para facilitar su acceso al personal de la AEAT.

Adicionalmente, se podrán ofrecer clases presenciales, por Delegación Provincial en horario de mañana, orientadas principalmente a la confección de casos prácticos sobre aquellas cuestiones que revistan de especial complejidad.

Para esta campaña, y sin perjuicio de la necesidad de impartir otros cursos que se consideren oportunos, los cursos de formación previstos, entre otros, los siguientes:

- Curso monitores (GT005). Mediante videoconferencia por Zoom
- Curso Campaña de Renta I (EL146). Formación e-learning teórico-práctica avanzada para personal con experiencia previa.
- Curso Campaña de Renta II (EL206). Formación e-learning teórico-práctica específica para personal sin experiencia previa.

En todo caso, el personal contratado fijo discontinuo completará la siguiente formación:

- Curso Campaña de Renta III (EL072). Formación e-learning teórico-práctica inicial.



A efectos de la realización de los cursos de Campaña de Renta I y II, tendrá la consideración de personal con experiencia previa aquel que hubiera participado en alguna de las tres últimas campañas de Renta inmediatamente anteriores a la actual, excepto cuando concurren circunstancias que justifiquen la necesidad de la misma formación que los calificados como sin experiencia (por ejemplo, un corto periodo de participación o dificultades detectadas para prestar el servicio, etc.).

El resto de personal tendrá la consideración de sin experiencia previa.

Adicionalmente, el personal fijo discontinuo recibirá la formación específica que se determine, con el fin de garantizar el adecuado desempeño de las funciones de apoyo, información y asistencia vinculadas todas ellas, con la campaña de renta.





## ANEXO II

Los módulos retributivos aplicables a los trabajadores que participen en la Campaña de Renta serán los que se detallan en las tablas salariales incorporadas en el presente anexo.

A partir del segundo año de vigencia del convenio, se establece un mecanismo de actualización retributiva de los módulos por funciones que consistirá en aplicar un incremento lineal. Este incremento será equivalente al aumento retributivo general que se determine en la Ley de Presupuestos Generales del Estado o en la norma equivalente que la sustituya, incorporando además un aumento adicional del 1 % sobre dicho incremento general para todos los módulos.

### 1. Colaboración extraordinaria dentro de la jornada ordinaria de trabajo.

En función del rol de participación, el módulo retributivo por jornada que se abonará al personal que participe de forma extraordinaria dentro de su jornada ordinaria de trabajo, será de:

ROL	COSTE UNITARIO POR JORNADA
Coordinador-Operador	13,50 €
Apoyo	7,30 €

Entre otras actuaciones de colaboración extraordinaria y de apoyo durante la jornada ordinaria, serán retribuidas con el módulo de apoyo, las relativas al incremento de funciones de recepción de documentos, registro u otras análogas.

### 2. Colaboración fuera de la jornada habitual de trabajo

#### 2.1. Coordinador, Operador y Apoyo de gestión de citas

En función del rol de participación en campaña de Renta, el módulo retributivo por hora que se abonará por la colaboración fuera de la jornada habitual de trabajo será el siguiente:



ROL	COSTE UNITARIO POR HORA
Coordinador	48,70
Operador-coordinador	41,47
Operador	34,60
Apoyo	28,88

-En los casos concretos en los que la colaboración fuera de la jornada habitual se realice entre las dieciocho y las veinte horas o los sábados por la mañana, el respectivo módulo tendrá los siguientes valores hora:

ROL	COSTE UNITARIO POR HORA
Coordinador	49,90
Operador-coordinador	44,86
Operador	37,49
Apoyo	31,27

Cuando el periodo de actuaciones no alcance la hora completa, la aplicación del módulo se realizará por periodos de quince minutos.

## 2.2 Apoyo Informático

El módulo retributivo por hora que se abonará por la colaboración fuera de la jornada habitual de trabajo será de 28,88 euros.

Cuando excepcionalmente la colaboración se realice los sábados por la mañana, el módulo retributivo por hora será de 31,95 euros. Cuando el periodo de trabajo no alcance una hora completa, la aplicación del módulo se realizará por periodos de quince minutos.

En los supuestos en los que proceda, se podrán abonar indemnizaciones por razón de servicio.



## 2.3 Personal de mantenimiento u otros servicios

Con objeto de instalar y desinstalar las plataformas de Renta, el personal de mantenimiento u otros servicios necesarios que realicen estas funciones fuera de la jornada habitual de trabajo, el módulo retributivo por hora aplicable será de 28,88 euros.

## 3. Personal contratado para campaña de Renta

El personal fijo discontinuo que se contrate de manera específica por la AEAT para la realización de tareas relacionadas con la campaña de Renta, así como de otras actividades de apoyo, prestarán servicio en jornada de mañana o tarde en régimen, en su caso, de disponibilidad horaria. Las condiciones y retribución de esta disponibilidad horaria serán las acordadas en el Convenio Colectivo de Personal Laboral vigente.

## 4. Actuaciones adicionales

El modulo retributivo por hora que se abonará por la realización de tareas de apoyo a plataformas externas contratadas será el siguiente:

PLATAFORMA	Hora tardes de Lunes a Jueves	Hora tarde los Viernes
Cita previa	37,90	45,92
Información tributaria	45,11	52,33





## ANEXO III A

### DECÁLOGO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN PLATAFORMAS DE RENTA

**Condiciones mínimas** a tener en cuenta en el diseño y montaje de un local destinado a plataforma de renta. En caso de duda se contará con el asesoramiento al Servicio de Prevención o Unidades de Prevención de Riesgos Laborales.

**1.- Información y consulta.** Previamente se reunirá el Comité de Seguridad y Salud para informar a los Delegados de Prevención sobre las condiciones del local: ubicación, dimensiones, número y disposición de puestos, etc. (1)

**2.- Condiciones de protección contra incendios y evacuación.** Disponer de un Plan de Emergencia e informar a las nuevas incorporaciones del mismo. Ubicar y señalizar 2 extintores como mínimo y no más de 15 metros desde cada puesto a uno de ellos (eficacia mínima 21A - 113B). No se obstaculizarán los elementos de extinción. (2)

**3.- Condiciones de iluminación.** Mantener mínimo 500 luxes en cada puesto y una iluminación del local uniforme, evitar contrastes fuertes y deslumbramientos por la luz natural (utilizar cortinas o estores si es preciso). (3)

**4.- Condiciones generales del local.** Espacios de trabajo y accesos adecuados y libres de obstáculos, puertas, rampas y puntos de conexiones eléctricas organizados para evitar al máximo los cables y canaletas por zonas de paso. (4)

**5.- Condiciones ambientales.** Mantener la temperatura entre 17 y 27 °C. Humedad relativa entre el 30 y 70%. Vigilar la renovación de aire limpio en el local. (5)

**6.- Condiciones acústicas.** El nivel de ruido deberá permitir la comunicación sin realizar esfuerzos vocales, para no incrementar la carga de trabajo (6). Cuando coincidan en el mismo espacio zonas de espera y de trabajo se recomienda realizar actuaciones sobre el gestor de turnos (ATENEO) en varios niveles:

- a) Eliminar la locución.
- b) Mantener en pantalla la última o últimas ventanillas citadas.
- c) Eliminar la publicidad institucional para mantener la información constante.
- d) Utilizar la pantalla para requerir silencio.



e) Valorar la posibilidad de eliminar también la señal acústica de llamada entre turnos y en todo caso bajar al máximo posible su intensidad.

**7.- Puestos de trabajo con pantallas de visualización de datos.** Sillas ergonómicas (cinco apoyos, regulables en altura...), mesas con suficiente espacio para realizar el trabajo cómodamente, equipo informático adecuado, ubicación del equipo para evitar reflejos en la pantalla, facilitar reposapiés a quien lo solicite. (6)

**8.- Lavabos y retretes.** En buenas condiciones y en número adecuado. Se recomienda la separación de aseos para el público y para las personas trabajadoras. (7)

**9.- Botiquín de primeros auxilios.** Con los elementos mínimos que se indican en el Anexo VI del R.D. 486/1997 (gasas estériles, algodón hidrófilo, venda, esparadrapo, apósitos adhesivos, alcohol, tijeras, guantes desechables). No deberán contener medicamentos. Se informará a todos los trabajadores de la ubicación del mismo.

**10.- Señalización de seguridad.** Los elementos de extinción, alarmas, vías y salidas de emergencia, se señalizarán según las condiciones especificadas en el R.D. 485/1997 sobre Señalización de Seguridad.

**11.- Formación (art. 19 LPRL) e Información (art. 18 LPRL) a los trabajadores de la plataforma.** Con carácter previo, se entregará a los trabajadores la ficha de riesgos laborales en plataformas de renta y de las condiciones de evacuación y habrán de realizar el curso e-learning sobre prevención de riesgos laborales en trabajos de oficina de la AEAT.

**12.- Coordinación de actividades empresariales.** Cuando existan empresas concurrentes (frecuentes sobre todo en los locales cedidos o alquilados), conocer y divulgar los riesgos de su actividad y considerar en nuestros Planes de Emergencia las medidas de emergencia y evacuación que tenga previstas el titular del edificio.

**13.- Reconocimiento médico.** El Servicio de Prevención iniciará en el mes de mayo la campaña de reconocimientos médicos periódicos voluntarios para todo el personal contratado para la campaña de renta. El personal que se inscriba en la campaña deberá disponer del tiempo necesario para acudir a la cita médica durante su jornada laboral. (8)

(1) Artículo 33 de la Ley 31/1995, de prevención de riesgos laborales (LPRL).

(2) Anexo I-A del R.D.486/1997 de lugares de trabajo y legislación específica de incendios.

(3) Anexo IV del R.D. 486/1997 de lugares de trabajo.

(4) Anexo I del R.D. 486/1997, de lugares de trabajo.



- (5) Anexo III del R. D. 486/1997 de lugares de trabajo.
- (6) R D. 488/1997, de pantallas de visualización.
- (7) Anexo V del R. D. 486/1997 de lugares de trabajo.
- (8) Artículo 22 de la LPRL.

CC000-AEAT DIFUNDE





## ANEXO III B

### INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA AL DECÁLOGO DE PRL EN PLATAFORMAS DE RENTA

#### Fichas de riesgos para los trabajadores

[INTRANET: Información al personal / Prevención de riesgos laborales / Informaciones preventivas / Fichas informativas de riesgos generales en edificios](#)

#### RD y GUÍAS TÉCNICAS PRL:

##### Pantallas de visualización

[Web INSST: Documentación / Material normativo / Guías Técnicas / Pantallas de visualización](#)

##### Lugares de trabajo

[Web INSST: Documentación / Material normativo / Guías Técnicas / Específicas / Lugares de trabajo](#)

#### Recursos INSST:

##### APP y calculador: Superficie libre mínima por trabajador

[Web INSST: Documentación / Herramientas de PRL / APP / Superficie mínima por trabajador](#)

##### Calculador: Distancia visual equipos con pantallas

[Web INSST: Documentación / Herramientas de PRL / Calculadores / Equipos con pantallas: distancia visual](#)

##### Cuestionario. Ruido: Evaluación y acondicionamiento ergonómico

[Web INSST: Documentación / Material Técnico / Documentos técnicos / Riesgos ergonómicos](#)

##### Cuestionario: Iluminación en el puesto de trabajo. Criterios para la evaluación y acondicionamiento de los puestos

[Web INSST: Documentación / Material Técnico / Documentos técnicos / Riesgos ergonómicos](#)

**Documento divulgativo: Calidad de ambiente interior en oficinas; identificación, análisis y priorización de actuación frente al riesgo**



[Web INSST: Documentación / Material Técnico / Documentos técnicos / Riesgos ergonómicos](#)

**Método: EVALTER-OBS. Método simple de evaluación de molestias térmicas y riesgos debidos al estrés térmico por observación directa de las condiciones de trabajo**

[Web INSST: Documentación / Material Técnico / Documentos técnicos / Riesgos ergonómicos](#)

**Guía: Gestión preventiva de las instalaciones de los lugares de trabajo**

[Web INSST: Documentación / Material Técnico / Documentos técnicos / Seguridad en el trabajo](#)



## ANEXO IV

### LAS PAUSAS EN TRABAJOS CON PVD COMO MEDIDA PREVENTIVA OBLIGACIONES LEGALES DEL EMPRESARIO

Siguiendo lo establecido en esta normativa, la Agencia Tributaria como empresario y a través de un Servicio de Prevención, ha realizado la evaluación de los riesgos de los puestos de trabajo que incluyen la utilización de PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN (PV). En esta evaluación se pone de manifiesto la existencia de un riesgo por su uso calificado como tolerable, siempre que exista una configuración adecuada de los elementos del puesto y considerando además que, en general, estos puestos permiten la alternancia con otras tareas propias del trabajo de oficina.

En la evaluación de riesgos se realizan recomendaciones como las siguientes: "Mantenimiento de las condiciones adecuadas en el diseño de los puestos. Adecuación a las características ergonómicas de los usuarios, regulando silla, pantalla y dispositivos de entrada de datos. Adopción de pautas saludables para prevenir la fatiga. Realización de pausas y ejercicios de relajación. Formación e información continua a los trabajadores".

Además, a todos los trabajadores se les hace entrega, después de una evaluación, de una ficha informativa con medidas a tomar para evitar los riesgos. En esta ficha se incluyen recomendaciones sobre la postura ante la pantalla, ejercicios, pausas, etc. Esta ficha, además, está a disposición de todos los trabajadores en la Intranet, en el apartado "información al personal / prevención de riesgos laborales / informaciones preventivas / fichas informativas de riesgos generales en edificios". También se imparte formación sobre esta materia de forma periódica.

El artículo 3 de R.D. 488/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo que incluye pantallas de visualización, establece que *"el empresario deberá evaluar los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo en cuenta en particular los posibles riesgos para la vista y los problemas físicos y de carga mental, así como el posible efecto añadido o combinado de los mismos. La evaluación se realizará tomando en consideración las características propias del puesto de trabajo y las exigencias de la tarea y entre éstas, especialmente, las siguientes:*

- El tiempo promedio de utilización diaria del equipo.





- El tiempo máximo de atención continua a la pantalla requerido por la tarea habitual.
- El grado de atención que exija dicha tarea.

Si la evaluación pone de manifiesto que la utilización por los trabajadores de equipos con pantallas de visualización supone o puede suponer un riesgo para su seguridad o salud, el empresario adoptará las medidas técnicas u organizativas necesarias para eliminar o reducir el riesgo al mínimo posible. En particular, deberá reducir la duración máxima del trabajo continuado en pantalla, organizando la actividad diaria de forma que:

- esta tarea se alterne con otras o
- estableciendo las pausas necesarias cuando la alternancia de tareas no sea posible no baste para disminuir el riesgo suficientemente”.

#### RECOMENDACIONES DE LOS ÓRGANOS ESPECIALIZADOS PARA CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES Y SU APLICACIÓN PRÁCTICA

Para la aplicación de estas medidas, concretamente las pausas en puestos de trabajo con PV en los que se ha valorado un riesgo tolerable para la seguridad y salud, se deben seguir los principios de la acción preventiva establecidos en el artículo 15 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

En este caso, es de especial trascendencia el principio cuarto que dice que hay que adaptar el trabajo a la persona, es decir, se deberán tener en cuenta las características personales para valorar el momento, duración y periodicidad de las pausas. Además, siguiendo lo mencionado en el apartado anterior, las pausas deben realizarse antes de que sobrevenga la fatiga.

Teniendo en cuenta todo lo comentado, las pausas no pueden realizarse en el mismo momento y con la misma periodicidad por todos los trabajadores. Para que esta medida preventiva sea efectiva y se consiga su objetivo, que es prevenir la fatiga visual, mental y los trastornos musculoesqueléticos, debe seguir estos criterios ergonómicos, es decir, cada trabajador debe disponer de cierta autonomía temporal para valorar cuándo necesita realizar las pausas, que en condiciones normales, se recomienda sean de 10 o 15 minutos por cada 90 minutos de trabajo continuado con pantalla, entendiendo que el trabajo es continuado mientras no se alterna con otras tareas, lo que como se ha explicado antes es inusual, ya que la mayoría de los puestos permite la alternancia.



## ANEXO V

Para el **desarrollo de la campaña de Renta 2024** se tendrá en cuenta lo indicado en los apartados siguientes:

### 1. Calendario de la Campaña de Renta

El calendario establecido para el desarrollo de esta campaña de Renta es el siguiente:

Plazo voluntario para la **presentación por Internet** de la declaración de IRPF 2024 será del 2 de abril hasta el 30 de junio de 2025

La AEAT prestará **asistencia** para la confección y presentación de la declaración de IRPF 2024:

- **Por teléfono y videoasistencia en pequeños municipios**, del 6 de mayo hasta el 30 de junio de 2025 (con solicitud de cita desde el 29 de abril hasta el 27 de junio)
- **Presencial**, del 2 de junio hasta el 30 de junio de 2025 (con solicitud de cita desde el 29 de mayo hasta el 27 de junio).

### 2. Homogeinización de horarios fuera de la jornada habitual de trabajo

El horario de prestación del servicio fuera de la jornada habitual de trabajo será de 15:00 a 18:00 cualquiera que sea la modalidad de atención.

Para ello, el personal al que se le haya asignado solo la tarde de ese día, dispondrá del tiempo necesario de compensación horaria con un máximo de 60 minutos.

### 3. Mejora tecnológica: ratio de citas a la hora

La constante mejora tecnológica que cada año se lleva a cabo para prestar este servicio con mayor eficiencia, hace que el número mínimo de citas a realizar por el operador sea el siguiente:

- Durante los dos primeros días de campaña, de al menos 2,5 citas/hora.



- A partir del tercer día, de al menos 4 citas/hora, de modo que, considerando los descansos necesarios, las citas diarias serían equivalentes a 28 citas/día (17 citas por las mañanas y 11 citas la tarde).

El servicio de cita previa asignará la última cita 15 minutos antes del fin de la jornada laboral.

#### 4. Servicio de videoasistencia en pequeños municipios

El servicio de videoasistencia en pequeños municipios para la confección y presentación de la declaración de Renta, se prestará durante todo el periodo de asistencia de Campaña de Renta, procurando una cobertura del servicio en lenguas cooficiales, y estableciendo una formación que permita el desarrollo de los servicios por este canal.

Se **recomienda** que esta modalidad de asistencia se preste por aquel personal de la AEAT que no tengan inconveniente en que se **active la cámara** durante la confección de la declaración. De esta forma la atención resultará más amigable para el contribuyente.

#### 5. Asistencia telefónica (PLL): tecnología necesaria

Para prestar el servicio de confección y presentación de la declaración de IRPF por teléfono (PLL), resulta recomendable disponer de la siguiente tecnología:

- Equipo con el sistema operativo **Windows 10 o MacOS** actualizado. No es imprescindible que el equipo tenga cámara.
- Navegador Chrome, Edge instalado y actualizado.

**Nota:** los 2 requisitos anteriores quedan cubiertos por los portátiles corporativos de la AEAT tipo NPT.

- Red con la que se conecta ofrezca un ancho de banda de **50 Mbps o superior**. Podría ser menor, pero la calidad supone depender del número de personas con el que se comparta la misma conexión.
- Recomendable que, si utiliza una red WIFI para conectarse, se garantice que no hay nadie más utilizándola durante la videollamada de petición de asistencia al coordinador.





- Para videollamadas, si tiene problemas con la calidad de la conexión, se recomienda su realización desde el PC conectado por cable al router de su proveedor del acceso a internet.
- Disponer de unos cascos con micrófono de una calidad aceptable (serán provistos por la AEAT).

Madrid, a 24 de abril de 2025

Por la AEAT,

Por las Organizaciones Sindicales,

SIAT

UGT

GESTHA

CSIF

CCOO

CIG

ELA