



Madrid, 17 de septiembre de 2024  
HI 59

## Otra oportunidad (más) perdida para el personal fijo discontinuo de la Agencia Tributaria

**Que salga a contratación con una empresa externa el servicio telefónico de información tributaria básica es la prueba palmaria del fracaso del Nuevo Modelo de Información y Asistencia.**

El pasado 10 de septiembre el Consejo de Ministros dió luz verde a la contratación del servicio telefónico de información tributaria básica de la Agencia Tributaria, con un presupuesto estimado de 52.066.115,70 euros, con el objetivo de proporcionar atención telefónica complementaria a la asistencia presencial ofrecida por los Servicios de Información y Asistencia en las oficinas de la Agencia Tributaria.

Este servicio telefónico ha sido gestionado por terceros durante décadas y el contrato vigente, adjudicado en diciembre de 2019, ha sido prorrogado en varias ocasiones con fecha de finalización el 31 de diciembre de 2024.

Desde CCOO hemos defendido constantemente la necesidad de poner fin a la externalización de este servicio y que el mismo sea prestado por personal de la AEAT. En concreto siempre hemos apostado por la novación del mayor número de personal fijo discontinuo para que se atendiese el servicio de información tributaria básica directamente por la Agencia Tributaria y no mediante la contratación de una empresa tercera.

Actualmente la AEAT cuenta entre su plantilla con 674 personas fijas discontinuas con el contrato suspendido. Personas que en la última Campaña de Renta prestaron servicio por un periodo que no alcanzaba los 3 meses. Personas que han superado el correspondiente proceso selectivo y que han acreditado suficientemente sus conocimientos en el desarrollo de los diversos servicios que integran la Campaña de Renta de los últimos años (confección de declaraciones en modalidad presencial y telefónica, información telefónica, sistema clave etc).

Además la externalización del servicio telefónico de información tributaria básica de la Agencia Tributaria puede conllevar la pérdida de control sobre la calidad del servicio y puede poner en riesgo la confidencialidad y seguridad de la información sensible al compartirla con una entidad externa.

Esta nueva contratación pone de manifiesto el fracaso palmario del nuevo Modelo de Información y Asistencia, implantado a través primero de un “plan piloto” y después mediante ofertas capciosas de mayor teletrabajo y/o mayores retribuciones al personal de la Agencia Tributaria con peores condiciones de trabajo. Todo ello sin una negociación con los representantes de los empleados públicos, implantando un mercadeo de condiciones laborales que individualizan y precarizan aún más al personal laboral fijo y a los cuerpos generales destinados en la Agencia Tributaria. Una organización que cuida a su personal es aquella que aprovecha su experiencia en los puestos que han venido desempeñando, casi siempre por encima de sus funciones. No como en la Agencia

Tributaria en la que, por un proyecto personal de la Directora de la Agencia, se ha estado presionando al personal por las distintas jefaturas provocando situaciones de estrés, bajas y jubilaciones voluntarias y todo ello sin poner formación adicional adecuada para las nuevas tareas ni siquiera los complementos ya existentes por desempeñar dichas funciones en un horario especial (H10).

Desde **CCOO** reclamamos a la Agencia Tributaria que reconsidere su plan de externalización del servicio telefónico de información tributaria básica de la Agencia Tributaria y, en su lugar, procedan a la novación de los contratos del personal fijo discontinuo de la AEAT a contratos a tiempo completo, para el desarrollo de este servicio telefónico, fortaleciendo y optimizando el mismo desde dentro de nuestra organización así como para atender el resto de tareas del nuevo Modelo de Información y Asistencia.

Sección Estatal CCOO-AEAT  
C/Lérida, 32-34 - 28020 - Madrid  
Tlf.: 91-583.11.98

Correo-e: [aeat.estatal@fsc.ccoo.es](mailto:aeat.estatal@fsc.ccoo.es) / [CCOO@correo.aeat.es](mailto:CCOO@correo.aeat.es)  
Web: [www.sae.fsc.ccoo.es/AEAT](http://www.sae.fsc.ccoo.es/AEAT)  
Blog: <https://www.aeat/wpsindical/ccoo/>

