

ACUERDO SOBRE SERVICIOS DE CAMPAÑAS DE RENTA 2020, 2021 y 2022

La campaña de renta anual constituye un referente del servicio al ciudadano que desarrolla la Agencia Tributaria. Con la voluntad de impulsar los estándares de calidad y eficacia obtenidos en los últimos ejercicios, la Agencia Tributaria y las Organizaciones Sindicales han venido acordando el desarrollo de un conjunto de actuaciones dirigidas a facilitar a los ciudadanos el cumplimiento de sus obligaciones tributarias en la declaración del IRPF, en un contexto como el actual donde se pone de manifiesto la transcendencia de este servicio público, garantizando a su vez el cumplimiento del resto de competencias atribuidas a la Agencia Tributaria.

En los tres últimos años el marco de referencia ha sido el Acuerdo de Servicios de Campañas de Renta 2017, 2018 y 2019 que ha permitido garantizar la constante mejora del servicio y de las condiciones para su prestación considerándose que es el modelo a mantener y consolidar, si bien no puede obviarse el impacto de la pandemia provocada por la COVID-19 que supuso un importante esfuerzo en la Campaña de Renta 2019 de modo que se permitiese la adecuada atención de los ciudadanos haciéndola compatible con la necesaria garantía de la protección de la salud tanto de los trabajadores de la AEAT como de los propios ciudadanos.

La perspectiva actual debe tener en cuenta la evolución de los efectos de dicha pandemia y las garantías mencionadas, todo ello vinculado al Plan Estratégico de la AEAT 2020-2023, lo que hace que se considere necesario establecer una estructura de servicios que optimice la utilización de los medios telemáticos, donde es pieza nuclear Renta Web, y las distintas vías de atención a los ciudadanos como la APP, la atención telefónica y la atención presencial con las necesarias adaptaciones a las exigencias actuales que implican la protección de la salud tanto de los trabajadores como de los ciudadanos, con un mayor margen de planificación, sin obviar que además la AEAT ha podido desarrollar un proceso de estabilización del personal interino e indefinido no fijo cuya culminación va a permitir incorporarlos ya al desarrollo de Campaña de Renta 2020, así como implantar y desarrollar las ADIs, o potenciar el uso de medios propios para la disposición de servicios.

En base a ello se mantienen para las Campaña de Renta 2020, 2021 y 2022 la estructura y componentes del anterior Acuerdo suscrito el 18 de abril de 2018 en términos de prórroga con adaptaciones, sin perjuicio de las materias que en cada Campaña sean abordadas en el seno de la Comisión de Seguimiento del Acuerdo conforme al mismo, cobrando especial relevancia el Plan de actuación de la AEAT frente al SARS CoV-2 en tanto perdure la crisis sanitaria.

ACUERDO

Se prorroga el ACUERDO SOBRE SERVICIOS DE CAMPAÑAS DE RENTA 2017, 2018 y 2019 suscrito el 18 de abril de 2018, siendo de aplicación a los SERVICIOS DE CAMPAÑA DE RENTA 2020, 2021 Y 2022 con las siguientes adaptaciones:

Primero.- Las fechas relativas a cada CAMPAÑA DE RENTA serán concretadas ante la Comisión de Seguimiento del presente Acuerdo con carácter previo al inicio de los procesos correspondientes. En la CAMPAÑA DE RENTA 2020 dichas fechas serán de 6 de mayo a 30 de junio incluyendo tanto la modalidad de atención telefónica (6 de mayo/30 de junio), como presencial (2 de junio/30 de junio).

A partir de la CAMPAÑA DE RENTA 2020 se considera incluido el personal indefinido a tiempo completo y resto de funcionarios del CAT (actual Área ejecutiva ADI) en el marco del presente Acuerdo, en términos de homogeneidad con el resto de participantes en los servicios contemplados en el mismo.

Segundo.- Los módulos económicos recogidos en el Anexo II se incrementarán en coherencia con lo que establezcan las sucesivas Leyes de Presupuestos Generales del Estado sobre incrementos retributivos y serán concretados ante la Comisión de Seguimiento del presente Acuerdo con carácter previo al inicio de los procesos correspondientes. En base a ello en la CAMPAÑA DE RENTA 2020 les será de aplicación el incremento máximo previsto en la Ley 11/2020 conforme se recoge en el Anexo II de este documento.

La Agencia Tributaria se compromete a dotar una bolsa para tal retribución equivalente a la de las CAMPAÑAS DE RENTA anteriores, sin perjuicio de dotaciones adicionales que permitirán responder adecuadamente a los requerimientos a los ciudadanos.

En base a ello en la CAMPAÑA DE RENTA 2020 se incrementará tanto la bolsa como el nivel de servicio, especialmente en horario de tarde, de cara a poder responder ante las posibles necesidades derivadas de los ERTES y del IMV en un contexto de pandemia y de repercusión social y económica de la misma, en aras de contribuir a la adecuada respuesta a los ciudadanos afectados por estas situaciones.

Tercero.- Con el objetivo de continua mejora de las acciones formativas se incrementará y potenciará la formación práctica en Renta Web, el uso de nuevos medios formativos con acceso generalizado tanto a cursos como a vías alternativas de difusión e información de carácter abierto, accesible y optimizando los recursos digitales.

Anualmente se concretarán ante la Comisión de Seguimiento las medidas adoptadas al respecto.

Cuarto.- En el marco de la apuesta hacia una estrategia de asistencia integral que prime el uso conjunto de todos los canales (presencial, telefónico y telemático) para la prestación del servicio de información y asistencia con medios propios, se optimizará la colaboración del personal fijo discontinuo de la AEAT en cuanto al periodo de contratación, si bien en la CAMPAÑA DE RENTA 2020 se condiciona a la secuencia temporal del proceso de estabilización, lo cual se canalizará cada ejercicio a través de un procedimiento informado por la C.P.V.I.E..

Quinto.- Se actualiza el Decálogo de condiciones mínimas en materia de prevención de riesgos laborales considerando como elemento fundamental la protección frente a la COVID-19 en base al Plan de actuación de la AEAT frente al SARS-CoV-2, por lo que se incorporan un Anexo III A y III B a este Acuerdo.

Sexto.- Se concretarán ante la Comisión de Seguimiento del presente Acuerdo con carácter previo al inicio de los procesos correspondientes las fechas tanto de las reuniones de la misma durante el desarrollo de las respectivas Campañas, como las anteriores y posteriores, así como de inicio de las reuniones de los grupos de trabajo.

En la CAMPAÑA DE RENTA 2020 dichas reuniones serán el 31 de mayo y 24 de junio de 2021, y con posterioridad a efectos de su evaluación y tratamiento de incidencias no subsanadas el 29 de septiembre. Antes del 6 de mayo de 2021 se celebrará en todas las Delegaciones una primera reunión de los grupos de trabajo con responsables de recursos humanos y de gestión tributaria.

Séptimo.- En el seno de la Comisión de Seguimiento se abordarán cuantas adaptaciones sean precisas durante la vigencia del presente Acuerdo para responder adecuadamente a la evolución de la crisis sanitaria en el marco del Plan de actuación de la AEAT frente al SARS-CoV-2.

En ese sentido se incluye como Anexo V determinadas medidas a aplicar en la CAMPAÑA DE RENTA 2020.

Octavo.- Se consideran especialmente relevantes los criterios de participación en los Servicios de Campaña de Renta previstos en los apartados cuarto y quinto del Acuerdo de 18 de abril de 2018 así como los objetivos básicos de garantía en la AEAT la uniformidad de la gestión y de las actuaciones en materia de recursos humanos, formación y prevención de riesgos laborales, garantizando en la Comisión de Seguimiento la adecuada coordinación y coherencia de actuaciones con una visión integradora con la prevención de riesgos laborales, la Comisión de Seguimiento del Acuerdo de Formación de la AEAT y la CPVIE en el ejercicio de sus respectivas competencias.

Madrid, 23 de marzo de 2021

Por la Agencia Tributaria

Se suscribe por existencia de mayoría sindical

Por las Organizaciones Sindicales

SIAT	Suscribe el Acuerdo
UGT	Suscribe el Acuerdo
GESTHA	Suscribe el Acuerdo
CC.OO.	Suscribe el Acuerdo
CSIF	Suscribe el Acuerdo
CIG	Suscribe el Acuerdo

ANEXO I

En la Campaña de Renta 2020 la formación tendrá carácter no presencial ante las restricciones sanitarias, a través del Aula Virtual

Curso básico (10 días) y avanzado (5 días)

El CALENDARIO previsto es del 12 de abril a 30 de abril

El curso se organizará en grupos de unos 50 alumnos, asignando a cada grupo 1 tutor, el cual atenderá el foro de dudas que se abra en cada unidad y realizará una sesión de zoom de una hora para grupos de 25 alumnos al final de cada semana. Por tanto, serían dos sesiones de zoom para cada grupo de 25 alumnos en el curso básico y una sesión para cada grupo de 25 alumnos en el curso avanzado.

El material se distribuirá por unidades por razón de la materia, incluyéndose una unidad de Atención Telefónica. En las distintas unidades se trabajarán tanto aspectos básicos del Renta WEB (dónde está, descarga de datos fiscales, navegación por las pantallas, etc.) como la resolución de los supuestos sencillos más habituales. Se incorporará un pequeño resumen teórico relacionado con la normativa de IRPF, y material audiovisual con videos explicativos de resolución de los supuestos en Renta Web.

En la intranet se incluirá y mantendrá el material formativo que permita el acceso constante a los trabajadores de la AEAT para facilitar el desarrollo de los servicios de las Campañas de Renta 2020, 2021 y 2022.

ANEXO II

1º.- Colaboración extraordinaria dentro de la jornada ordinaria de trabajo.

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

- Se abonará al personal con participación directa (operador) en los equipos de campaña de renta, la cantidad de 11,92 €.
- Entre otras actuaciones concretas de colaboración extraordinaria y de apoyo durante la jornada ordinaria, las siguientes actuaciones serán retribuidas conforme a este esquema:

Función	2021
Información y coordinación	11,92 €
Recepción de documentos/registro	8,28 €
Apoyo/ rectificación autoliquidac. IRPF en plazo	6,45 €
Programa "Ateneo"	7,38 €

2º.- Colaboración fuera de la jornada habitual de trabajo

Será objeto de retribución específica conforme a los módulos y porcentajes siguientes:

- Módulo retributivo: el módulo se establece por equipo y hora de trabajo.
- Distribución:

FUNCIÓN	NÚMERO DE EFECTIVOS	COSTE UNITARIO POR HORA 2021
Coordinación	1	40,39 €
Operador	8	29,19 €
Apoyo	1	25,05 €

- Cuando el periodo de actuaciones no alcance una hora completa, la aplicación del módulo se realizará por periodos de quince minutos.
- Cuando el equipo no se forme completo, un operador podrá ejercer la función de coordinación, siendo entonces su retribución unitaria de 34,73 €/hora.

- Cuando el equipo tenga más de ocho operadores, sin que su número sea superior a catorce, la función de coordinación se prestará por el coordinador y, en su caso, por un operador-coordinador, siendo entonces la retribución unitaria del operador-coordinador 34,73 €/hora.

No obstante lo anterior, durante los primeros quince días de la campaña de renta los servicios de coordinación y apoyo podrán incrementarse o, en su caso, duplicarse.

En los casos concretos en los que la colaboración extraordinaria 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:

FUNCIÓN	COSTE UNITARIO POR HORA 2021
Coordinación	43,71 €
Operador	31,62 €
Apoyo	27,12 €
Operador-coordinador	37,58 €

3º.- El personal al servicio de la AEAT que participe durante toda su jornada ordinaria de trabajo en los equipos móviles para la realización de declaraciones del IRPF en Ayuntamientos, Empresas u otros Entes percibirá la cantidad de 35,87 € realizada en horario fuera de la jornada ordinaria. En los supuestos en los que proceda se abonarán indemnizaciones por razón de servicio.

4º.- Acciones Adicionales

Apoyo a Plataformas

PLATAFORMA	HORA TARDES LUNES A JUEVES 2021	HORA VIERNES TARDE SABADOS, FESTIVOS 2021
Cita previa	31,97 €	38,73 €
Información tributaria	38,05 €	44,14 €

Área ejecutiva ADI (antiguo Centro de Atención Telefónica)

SERVICIO		IMPORTE 2021
Tardes	Importe / tarde	52,77 €
Apoyo	Importe / hora	32,60 €
FESTIVOS		Importe / hora
Jefes de servicio		38,23 €
Jefes de sección de 2º nivel tributario		38,23 €
Supervisores generales		32,44 €
Supervisores de sala		32,44 €
Agentes telefónicos		28,97 €

5º.- Personal de apoyo de Informática Tributaria

Con el objeto de dar soporte a las plataformas de Renta, tanto externas como internas, se hace necesario que el personal del Área de Informática Tributaria este presente para instalar, desinstalar, atender, controlar y supervisar los equipos informáticos, así como resolver cualquier incidencia que se pueda producir durante la atención al contribuyente. En los supuestos en los que proceda se abonarán indemnizaciones por razón de servicio.

El módulo aplicable para retribuir estas funciones es de 25,05 € realizada fuera de la jornada habitual y 27,12 € a partir de las 18 h. o la jornada del sábado.

Aquellos funcionarios que desempeñen puestos de trabajo cuyo nivel de complemento de destino implique la percepción de una cifra superior a la anteriormente indicada en concepto de productividad por prestación de servicios fuera de la jornada ordinaria, serán retribuidos por este último importe.

6º.- Con objeto de instalar y desinstalar las plataformas se aplicará al personal de mantenimiento u otros servicios necesarios el módulo de 25,05 € si es realizada fuera de la jornada habitual.

7º.- El personal auxiliar de campaña de renta que se contrate de manera específica para la CAMPAÑA DE RENTA 2020, 2021 y 2022 prestará 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 IV Convenio.

ANEXO III A

DECÁLOGO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN PLATAFORMAS DE RENTA

(Incluye medidas específicas frente a COVID-19)

Condiciones mínimas a tener en cuenta en el diseño y montaje de un local destinado a plataforma de renta, con especial sujeción a las medidas de protección frente al COVID 19 previstas en el Plan de actuación contra el SarsCOV2 de la AEAT y sus documentos de desarrollo.

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 frente a la COVID-19. Verificación, mediante autochequeo, de forma previa y posterior, del mantenimiento de las medidas del *Plan de actuación SARS COV2 de la AEAT de 2 de julio, o de su versión del 17 de abril* cuando se deba volver al mismo según *“los criterios de 1 de octubre del Servicio de Prevención”*. Esto implicará que se deberá contar con 2 configuraciones de la plataforma según la plantilla habitual¹ que da servicio a la misma:

- Plan de 2 de julio: máximo el 75% de la plantilla habitual.
- Plan de 17 de abril²: máximo el 50 % de la plantilla habitual.

Esta dotación de personal más el número de contribuyentes a los que se preste servicio determinará la ocupación máxima, que permitirá en todo caso:

- a) Las condiciones de renovación de aire indicadas en el *“Plan de Actuación y la nota y guía de aplicación técnica sobre ventilación”*.
- b) El mantenimiento de las distancias entre puestos, vías de circulación y zonas de espera considerando las *“Pautas generales para la aplicación del Plan de Actuación”* y aplicando 1,5 metros como referencia de distancia de seguridad.

3.- Condiciones de protección contra incendios y evacuación. Disponer de un Plan de Emergencia, que tenga en cuenta la *“nota sobre adecuación de las medidas de emergencia durante la pandemia, de 9 de junio de 2020”* ⁽²⁾, 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. ⁽³⁾

¹ Media de ocupación en condiciones de normalidad (se exceptúa el año 2020). Si la plataforma fuera de nueva creación o hubiera aumentado sensiblemente la superficie útil, al no disponer de una plantilla habitual, se calculará la ocupación máxima según las condiciones a y b, disponiendo igualmente de 2 configuraciones y consideración de la normativa autonómica.

² En este caso se considerará además las medidas específicas de protección del personal vulnerable.

4.- 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) ⁽⁴⁾.

5.- Condiciones generales del local. Espacios de trabajo y accesos adecuados, pasillos al menos de 1 m., puertas, rampas y puntos de conexiones eléctricas para evitar al máximo los cables y canaletas por zonas de paso. ⁽⁵⁾ Medidas COVID previstas en el *autochequeo* (entre otras): control del acceso al edificio (uso obligatorio de mascarillas, no permitido el acceso a acompañantes salvo las excepciones previstas), existencia de punto de espera/atención específico para contribuyentes exentos de uso de mascarilla, colocación de alfombras desinfectantes y gel hidroalcohólico en entrada, verificación y señalización de distancia mínima interpersonal de seguridad y, en su caso, colocación de barreras físicas, colocación de cartelería de medidas de higiene y protección, de indicación de aforos y de prohibición de acceso a determinadas zonas, refuerzo y registro de limpieza de zonas y elementos de uso común. ⁽²⁾

6.- Condiciones ambientales. Mantener la temperatura entre 17 y 27 °C. Humedad relativa entre el 30 y 70%. ⁽⁶⁾, Vigilar la adecuada renovación de aire limpio en el local de acuerdo con el documento *"recomendaciones y buenas prácticas sobre las medidas de ventilación y la utilización de los sistemas de climatización en los edificios de la AEAT frente al brote del sars-cov-2. Nota informativa del servicio de prevención y guía de aplicación técnica"*. ⁽²⁾

7.- Condiciones acústicas. El nivel de ruido deberá permitir la comunicación sin realizar esfuerzos vocales, para no incrementar la carga de trabajo. 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.

8.- 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 ⁽⁷⁾. Los puestos de trabajo serán ocupados de acuerdo con las condiciones y especificaciones contenidas en la versión que corresponda del *"Procedimiento de actuación para la gestión de la vulnerabilidad"*. En puestos de atención al público instalación de pantallas de metacrilato y barreras físicas de acuerdo con el documento *"instrucciones para la elección de barreras físicas para aquellos puestos donde no se pueda mantener la distancia interpersonal de seguridad de 2 metros"* ⁽²⁾. Los trabajadores dispondrán de los medios de autoprotección necesarios (mascarilla, gel hidroalcohólico, guantes, kit de limpieza). ⁽²⁾

Respecto a la prestación de servicio en modalidad no presencial, en el actual contexto de pandemia, es decir, aquellos puestos desempeñados desde el domicilio en teletrabajo, resulta obligada la referencia a la ficha informativa de PRL elaborada al efecto con normas de seguridad, posibles riesgos y recomendaciones u observaciones en función de su naturaleza. Cualquier trabajador de la AEAT tiene la posibilidad de "INFORMAR DE LOS RIESGOS

Cuestionario. Mantenimiento instalaciones contra incendios

<https://www.insst.es/documents/94886/591747/CUEST+C005+Mantenimiento+de+las+instalaciones+de+protecci%C3%B3n+contra+incendios.pdf/ba0ba708-8067-42fb-adaf-a8e0e218524c?t=1583253266867>

Cuestionario. Lugares

<https://www.insst.es/documents/94886/211340/Cuestionario+1.+Lugares+de+trabajo.pdf/a59ba1c6-1da5-4433-9c00-3c299543a080?t=1528114707080>

Cuestionario. Incendios

<https://www.insst.es/documents/94886/212503/Cuestionario+8.+Incendios+%28pdf%2C+30+Kbytes%29.pdf/50d2a987-1591-4026-8783-8c5cfdb134b5?t=1528115238997>

ANEXO IV

LAS PAUSAS EN TRABAJOS CON PVD COMO MEDIDA PREVENTIVA

OBLIGACIONES LEGALES DEL EMPRESARIO

El artículo 3 de R.D. 488/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo que incluye pantallas de visualización (PVD's), 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*".

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 PVD's. 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"*. También se imparte formación sobre esta materia de forma periódica.

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

Dado que el R.D. 488/1997, en su disposición final primera, encomienda al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo la elaboración de una Guía Técnica que facilite la aplicación de dicho Real Decreto, se deben tener en cuenta las recomendaciones que hace aquél respecto a las pausas en los trabajos con PVD's:

Desde el punto de vista preventivo, siempre que la naturaleza de las tareas lo permita, podrían organizarse las actividades de manera que los trabajadores tengan un margen de autonomía suficiente para poder seguir su propio ritmo de trabajo y hacer pequeñas pausas discrecionales para prevenir las fatigas física, visual y mental.

Estas modalidades de trabajo, que son las más habituales en muy distintos ámbitos laborales, pueden considerarse satisfactorias desde el punto de vista de la prevención del riesgo de fatiga, y suelen hacer innecesario el establecimiento de pausas regladas, sobre todo si el trabajo realizado con la pantalla de visualización se combina con otras tareas donde no se utilice la pantalla.

Lo deseable es que, de forma espontánea, cada usuario tome las pausas o respiros necesarios para relajar la vista y aliviar la tensión provocada por el estatismo postural. Esta forma de prevenir la fatiga puede ser eficaz siempre que el trabajador no se vea sometido a un apremio excesivo de tiempo. Las pausas deberían ser introducidas antes de que sobrevenga la fatiga. El tiempo de las pausas no debe ser recuperado aumentando, por ejemplo, el ritmo de trabajo durante los períodos de actividad.

Para la aplicación de estas medidas, concretamente las pausas en puestos de trabajo con PVD's 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 ó 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

ADAPTACIONES DEL ACUERDO A LA CAMPAÑA DE RENTA 2020

Primero.- En el marco de los criterios del Acuerdo relativos a la participación voluntaria de todos los trabajadores de la AEAT contemplados en el mismo sin exclusiones (incluidos colectivos como el de AHP vinculados a la movilidad de panel a efectuar en abril de 2021), para las funciones que puedan y quieran desarrollar, se dirigirá consulta a los trabajadores de la AEAT permitiendo su incorporación a los servicios de campaña de renta para conocer su preferencia de colaboración para la atención de campaña, todo ello supeditado a la cobertura de las necesidades del servicio de atención al ciudadano conforme a los criterios de participación establecidos en el Acuerdo.

En el caso de la atención telefónica, ésta podrá desarrollarse por medios telefónicos en los domicilios de los trabajadores requiriéndose la disposición de las aplicaciones informáticas y puesta a disposición de cascos por parte de la AEAT.

La atención telefónica se aplicará durante toda la campaña de renta, procurando atender el servicio también en lenguas cooficiales, y se garantizará la oferta formativa que permita el desarrollo de los servicios por esta vía.

En base a ello, y de modo que se garantice la mejor atención posible a los ciudadanos, podrá asumirse el incremento de participación de trabajadores de la AEAT de forma voluntaria, adquiriendo la AEAT las licencias que permitan el desarrollo de la actividad con el mayor volumen de participación posible.

Segundo.- En el caso de que existan trabajadores de la AEAT que voluntariamente quieran participar en el marco del Acuerdo pero no cuenten con los medios técnicos necesarios para la atención en modo teletrabajo, la AEAT intentará ofrecer vías alternativas que permitan su participación, de modo que no se excluya a quien voluntariamente quiera aceptar la opción que pueda ofrecerse.

Tercero.- Condiciones de prestación del **servicio telefónico** (previsión de 40 días, desde el 6 de mayo, sin perjuicio de fiestas locales...):

Las formas de participación serán las mismas de las campañas presenciales tradicionales, distribuyéndose el número de jornadas de mañana y tarde en función del número de trabajadores voluntarios en cada una de las modalidades considerando a su vez las licencias disponibles (se estima que podría suponer, a título orientativo y con tendencia a equilibrarse, un máximo de 25 mañanas y 20 tardes). En caso de necesidad de reorganizaciones de citas se mantendrá el criterio de tendencia al equilibrio mañanas/tardes.

a) Operador

Atención a contribuyentes que hayan solicitado ser llamados; distribución por Delegación Especial salvo situaciones que requieran ampliación de ámbito, y asignación de peticiones por día.

Confección de declaraciones a través del teléfono, con grabación de llamada y nº de teléfono institucional.

Gestión de llamadas a través de la aplicación de cita previa, una vez marcada la finalización de cita, el sistema le asigna un nuevo contribuyente.

Módulos retributivos: Los fijados en el acuerdo de campaña para 5 horas y media de mañana y 3 horas de tarde.

Mejor desempeño: 2'5 citas/hora por operador los dos primeros días y 3'5 citas/hora el resto de la campaña.

Mayor horario: 2'5 citas/hora por operador los dos primeros días y 3'5 citas/hora el resto de la campaña.

Considerando los descansos necesarios las citas serían equivalentes a 26/día a partir del tercer día.

b) Coordinador

Asistencia a los operadores asignados, coordinación tareas, control atención, generación de informes.

Coordinación a través de video llamada, si bien para los operadores no es necesario cámara, pudiendo prestarse mediante teléfono y compartiendo pantalla.

Módulos retributivos: Los fijados en el acuerdo de campaña

Se analizará el adecuado dimensionamiento de operadores pudiendo modularse ante la constancia de incidencias que se detecten o sean comunicadas por la Comisión de Seguimiento del Acuerdo.

c) Personal de apoyo

Asistencia a través de videollamada para el registro en cl@ve durante el mes de mayo y prioritariamente asistencia en plataformas presenciales en el mes de junio.

Módulos retributivos: Los fijados en el acuerdo de campaña

Cuarto.- Requisitos técnicos en la modalidad de atención telefónica.

Herramientas necesarias

- Aplicación Renta WEB versión plataformas para la tramitación de las declaraciones
- Aplicación específica de cita previa para la gestión de llamadas a efectuar por operador
- La aplicación que resulte finalmente seleccionada que permite efectuar la llamada saliente asignada por la aplicación anterior.
- Aplicación Zoom de comunicación en grupo; va a permitir al operador poder contactar con su coordinador y resolver dudas, mientras está hablando con el contribuyente, no es necesario disponer de cámara.

Requerimientos tecnológicos y recomendaciones para puesto operador

En base a las herramientas anteriormente descritas, resulta recomendable disponer de los siguientes requisitos tecnológicos:

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

Quinto.- Participación de otro personal

Se garantizarán las condiciones adecuadas de participación de otros trabajadores de la AEAT y el respeto de los módulos económicos, específicamente el personal de informática ya que, además de las funciones de montaje de plataformas, se realizarán funciones de soporte técnico de forma remota.

CC000-AEAT
DIFUNDT