

COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL ACUERDO DE CAMPAÑA DE RENTA 2020-2021-2202

La semana pasada se celebró la reunión de seguimiento de la Campaña de Renta prevista en el Acuerdo vigente con el fin de comentar su desarrollo y las posibles incidencias detectadas.

La impresión general es que la campaña se ha desarrollado bien y de acuerdo con lo previsto, a pesar de la situación extraordinaria que vivimos. Desde GESTHA expresamos nuestro reconocimiento al esfuerzo general en la organización y en el desarrollo de la campaña.

De los datos expuestos por el Subdirector General de Información y Asistencia se extrae que **claramente ha prevalecido la atención telefónica** del Plan Le Llamamos sobre la atención presencial.

La inmensa mayoría de las declaraciones se han presentado autónomamente por los contribuyentes sin la asistencia de la AEAT pero, como aseguró el Subdirector, ningún contribuyente se ha quedado sin la ayuda de la Agencia. La demanda de asistencia ha puesto de manifiesto que este **sigue siendo un servicio esencial**.

Entre las cuestiones que trasladamos desde GESTHA para minimizar en el futuro las incidencias y desajustes en las próximas Campañas, os destacamos, entre otras, las siguientes:

- Señalamos que la proporción de **un coordinador por cada 8 operadores** se ha incumplido en ocasiones en ciertos lugares. Es un problema habitual cada año que debe ser evitado, máxime cuando el asesoramiento a distancia hace más difícil la resolución de las incidencias.
- Hemos apuntado que la generalización de la **proporción de participación 25 mañanas / 20 tardes para todos los participantes**, debería poder flexibilizarse cuando pueda afectar a otros servicios esenciales que podrían verse desatendidos por la participación en la campaña, como ya predijimos y ha sucedido. En algunos casos se ha llegado a pasar la atención al público a personal vulnerable más allá de lo establecido debido a la escasez de efectivos, lo que no es razonable en absoluto.
- Solicitamos que se informe con mayor antelación en los casos en que los destinatarios del servicio correspondan a **otras comunidades autónomas**. Aun existiendo una legislación general uniforme, existe un margen normativo que atribuye peculiaridades diferentes en relación con deducciones o con el cálculo de los módulos aplicables que deben ser estudiados con antelación.
- Hemos propuesto que el tiempo dedicado a **las comidas** sea suficiente y se regule expresamente con carácter general.

- Reiteramos, como hemos venido haciendo tradicionalmente, la falta de sentido que refleja la **desproporción que existe entre las retribuciones de un operador y las de personal de apoyo** (29-25 euros). Ambas ocupaciones son importantes, pero no requieren la misma preparación técnica ni conllevan la misma responsabilidad.
- Insistimos en que no se ha dado entrada a determinados compañeros para participar en la Campaña, aun teniendo preparación suficiente y estando amparados por el Acuerdo en virtud del **principio de generalidad** en la participación. La AEAT se ha apoyado en excusas de mera gestión informática y de personal que se han podido subsanar a través de la cooperación entre servicios centrales y territoriales, tal como en su día solicitamos. Es el caso de compañeros de la Delegación Central de Grandes Contribuyentes con sede en Madrid.
- Hemos transmitido el temor en alguna Delegación de que se haya **primado la velocidad** en la confección de las declaraciones sobre la calidad técnica de las mismas.
- Hemos señalado que, una vez confirmado el domicilio propuesto por el Renta Web, es imposible rectificarlo posteriormente en la declaración, debiendo hacerse por otras aplicaciones de gestión. Esto puede ser un problema que puede desubicar a los contribuyentes, crear problemas con las rentas imputadas o incluso provocar expedientes sancionadores por no comunicar el domicilio formalmente en caso de titulares de actividades económicas.
- Hemos pedido que se dote a los coordinadores y/o operadores con acceso de ámbito superior con el fin de gestionar citas de otros grupos para modificar o anular citas solicitadas por miembros de unidades familiares e hijos con derecho a deducción que se resuelven con una sola de ellas. También lo hemos pedido para realizar cambios de cuentas bancarias y bajas de declaraciones por presentación de rectificaciones.
- Hemos sacado a colación el problema generado por la preparación de los empleados contratados por la Agencia Tributaria Gallega, que colabora con la Estatal en la confección de declaraciones. Tuvieron acceso tardío a la formación, hubo bajas y el sistema de puntos para la selección no fue adecuado, lo que contribuyó a la sobrecarga de los servicios de la AEAT.

La Administración recogió nuestras sugerencias, tomó nota de ellas y declaró su intención de solucionar ciertos problemas y de verificar otros.

Recordamos que estamos abiertos a vuestras sugerencias y que siempre estamos a vuestra disposición a través de **nuestros representantes locales**, en el **correo gestha@gesthadifusion.com** o en el **teléfono 91.583.79.68**.

2-07-2021