



Junta de Andalucía



## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ENTRE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA Y LA FEDERACIÓN DE ORGANIZACIONES ANDALUZAS DE MAYORES.**

En Málaga, a 22 de julio de 2024,

### **PARTES QUE INTERVIENEN**

De una parte, la Agencia Tributaria de Andalucía (en adelante, ATRIAN), representada por D. José Francisco Parra Soler, en calidad de Director, cargo para el que fue nombrado por Decreto 86/2024, de 25 de marzo (BOJA 63 del 2 de abril de 2024) y

De otra parte, la Federación de Organizaciones Andaluzas de Mayores (en adelante, FOAM), representada por D. Martín Durán Torres, en calidad de Presidente, actuando en nombre y representación de dicha entidad, en virtud del Artículo 15 de los Estatutos de F.O.A.M. y por el poder firmado, el 20 de julio de 2017 y con número de protocolo 3024, ante el Notario de Sevilla, Don Francisco José Aranguren Urriza.

Las partes manifiestan tener y se reconocen recíprocamente capacidad legal y legitimación bastante para suscribir este Protocolo de actuación.

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

El contrato de gestión de la ATRIAN para el período 2023-2026, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 4 de julio de 2023, contempla, entre proyectos estratégicos, el PE. 02 Atención a colectivos con necesidades especiales, cuya finalidad es mejorar las condiciones de acceso a los servicios públicos a colectivos de población que merecen una atención singular, en particular personas mayores, personas con discapacidad y personas que viven en zonas rurales que tienen mayor dificultad para acceder a servicios básicos. En ejecución de este proyecto, la Agencia ha previsto implementar los ajustes y modificaciones necesarios para superar las barreras que puedan dificultar el acceso a los canales de comunicación, productos, herramientas y utilidades que facilitan el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

Concretamente, en el Plan de Acción para el año 2023, aprobado por el Consejo Rector en su sesión celebrada el día 19 de julio de 2023, se programó como actividad la elaboración de cuestionarios, consultas, sondeo de opinión o similar con el propósito de configurar el servicio a prestar a colectivos con necesidades especiales tomando en consideración las necesidades identificadas por los destinatarios del servicio. Para desarrollar esta actividad, la ATRIAN, estableció contacto con la Federación de Organizaciones Andaluzas de Mayores (FOAM), como organización representativa del colectivo de mayores en atención a su implantación. La FOAM es una organización que integra a asociaciones y afiliados de toda

Andalucía y forma parte de la CONJUPES (Confederación Nacional de Jubilados y Pensionistas de España) y así como de la PMP (Plataforma de Mayores y Pensionistas). También es miembro del Consejo Andaluz de Mayores y del Consejo Estatal de Mayores siendo miembro de la Permanente en ambos Consejos.

La FOAM ha realizado entre sus afiliados un proceso de consulta con la finalidad de identificar las necesidades del colectivo al que representa. Del resultado de este proceso de consulta fue expuesto por representantes de FOAM a la ATRIAN en reunión celebrada el 12 de septiembre de 2023.

Con fecha 11 de diciembre de 2023, se implantó una prueba piloto en la Gerencia Provincial de Sevilla, en cuya virtud se habilitó un punto de atención específico para este colectivo a través del cual se ha facilitado una orientación general sobre cuestiones relacionadas con la actividad de la ATRIAN tales como servicios, trámites y utilidades para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Así mismo, a través de este punto de atención se ha asistido a la obtención de cita previa para aquellas actuaciones que no puedan completarse en unidad de acto. Para dar continuidad a esta actividad, en el Plan de Acción para el año 2024, aprobado por el Consejo Rector en su sesión celebrada el día 29 de diciembre, se contempla la atención a personas mayores de 65 años mediante la “Atención y orientación general a través de un punto de atención singular a personas mayores de 65 años”.

Expuestas las necesidades, preocupaciones e inquietudes del colectivo, el Director de la ATRIAN propone a los representantes de FOAM la elaboración de un protocolo de actuación que permita la implementación de las medidas necesarias para mejorar las condiciones de acceso a los servicios públicos del mencionado colectivo.

## ACUERDOS

### PRIMERO. – OBJETO.

El presente protocolo tiene por objeto fijar los compromisos que asumen las partes para mejorar las condiciones de acceso a los servicios públicos información y asistencia del colectivo de personas mayores, que merece una atención singular por parte de ATRIAN.

### SEGUNDO. - COMPROMISO GENERAL DE LAS PARTES.

1. En virtud de este protocolo las partes se comprometen a prestarse mutuamente la colaboración necesaria para la mejor consecución de los fines perseguidos. En particular, se asumen los siguientes compromisos:

- ▶ **Punto de Atención a Personas con Necesidades Especiales (PATNE).** Los compromisos que asumen las partes son los siguientes:

- + La Agencia se compromete a habilitar un punto de atención al colectivo de personas mayores sin necesidad de disponer de cita. Este punto de atención pretende facilitar una orientación general sobre cuestiones relacionadas con la actividad de la ATRIAN: servicios, trámites, utilidades orientadas a facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. A través de este punto general se facilitará una cita previa siempre que existiese disponibilidad.
  - + La FOAM se compromete a difundir las características del PATNE entre sus afiliados.
- **Revisión de modelos y formularios.** Los compromisos que asumen las partes son los siguientes:
- + La Agencia llevará a cabo la revisión de los modelos, cartas y formularios de uso más frecuente a fin de simplificar y clarificar los textos e instrucciones de funcionamiento.
  - + La FOAM realizará sugerencias y propuestas de mejora que contribuyan a mejorar el conocimiento de los modelos y formularios.
- **Formación.** Los compromisos que asumen las partes son los siguientes:
- + La Agencia colaborará en acciones formativas sobre cuestiones relacionadas con las herencias, ya sea mediante la organización de sesiones por parte de ATRIAN o mediante la participación en sesiones organizadas por la FOAM.
  - + La FOAM colaborará en la impartición de acciones formativas del personal que presta servicio en la ATRIAN con la finalidad de capacitar a los servicios de información y asistencia de habilidades concretas que permitan prestar una atención singular coherente con las necesidades manifestadas por el colectivo, destacando la paciencia, empatía y utilizando un lenguaje sencillo.
- **Acciones de concienciación.** Los compromisos que asumen las partes son los siguientes:
- + La Agencia organizará acciones de concienciación relacionadas con la educación cívico tributaria.
  - + La FOAM se compromete a prestar colaboración en acciones de concienciación organizadas por parte de la ATRIAN con la finalidad de promover conjuntamente una cultura cívica de cumplimiento.
- **Divulgación de información tributaria.** Los compromisos que asumen las partes son los siguientes:

- + La Agencia asumirá la generación de contenido actualizado utilizando un lenguaje claro y sencillo.
- + La FOAM difundirá a través de sus publicaciones, páginas web u otros medios, las actuaciones de información y asistencia que estén disponibles para las personas con necesidades especiales, remitiéndose desde la ATRIAN toda aquella información que pueda ser de interés para este colectivo.

► **f. Monitorización de la calidad de los servicios. Los compromisos que asumen las partes son los siguientes:**

- + La Agencia elaborará cuestionarios y sondeos para monitorizar los servicios a personas mayores.
- + La FOAM participará en la elaboración, realización y análisis de encuestas para favorecer la mejora continua.

2. Para facilitar el cumplimiento de los compromisos previstos en este protocolo y la gestión de las incidencias que se puedan suscitar con motivo de su aplicación, las partes designan como interlocutor único, sin perjuicio de las funciones atribuidas a la Comisión Mixta de Colaboración prevista en el apartado tercero de este protocolo, a:

- ATRIAN: Miguel Ángel Abad Valdivia [mangel.abad@juntadeandalucia.es](mailto:mangel.abad@juntadeandalucia.es).
- FOAM: Antonio Joaquín Fernández Moran [antoniofernandez@foam.es](mailto:antoniofernandez@foam.es).

3. La FOAM podrá solicitar la colaboración para la ejecución de las acciones que le competa desarrollar en virtud de este protocolo y de sus acuerdos específicos de colaboración, a cualquiera de las organizaciones federadas, salvo manifestación expresa en contra de la ATRIAN. La FOAM comunicará esta circunstancia al interlocutor único de la ATRIAN antes del inicio de la ejecución mencionada.

### **TERCERO. - COMISIÓN MIXTA DE COLABORACIÓN.**

1. Se constituirá una Comisión Mixta de Colaboración de carácter paritario, integrada por seis miembros, tres en representación de la ATRIAN y tres en representación de la FOAM.

La Dirección de la ATRIAN designará un representante del Departamento de Aplicación de los Tributos, que actuará como presidente, un representante de la Subdirección de Coordinación y Relaciones Institucionales y un representante del Departamento de Innovación Tecnológica y de Análisis de la Información.

Los representantes de la FOAM serán designados por su Presidente.

2. La Comisión Mixta de Colaboración realizará las siguientes funciones:

- a. Identificación y análisis de los problemas específicos de las personas con necesidades especiales en el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones en el ámbito tributario.
- b. Evaluación de los resultados obtenidos.
- c. Impulso y seguimiento de la colaboración entre las partes para el cumplimiento del protocolo.
- d. Resolución de las incidencias y controversias que puedan surgir sobre la interpretación y la ejecución del protocolo.
- e. Propuesta de medidas y actuaciones. La ATRIAN a propuesta de la Comisión Mixta de Colaboración revisará, en su caso, los compromisos que asume en este Protocolo.

3. La Comisión, que será convocada por su presidente, se reunirá por primera vez dentro de los tres meses siguientes a la firma de este protocolo, de forma ordinaria una vez al año en el último trimestre, y de forma extraordinaria siempre que sea necesario a petición de cualquiera de las partes firmantes del protocolo.

#### **CUARTO. - FINANCIACIÓN.**

Cada una de las partes asumirá el coste que pueda generarse por la realización de las actuaciones derivadas de este protocolo que le correspondan.

#### **QUINTO. - RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE.**

El presente protocolo de actuación no tiene la consideración de convenio, según lo dispuesto en el artículo 47.1, párrafo segundo, de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, por cuanto comporta meras declaraciones de intención de contenido general que expresan la voluntad de sus partes suscriptoras para actuar con un objetivo común, sin que suponga la formalización de compromisos jurídicos concretos y exigibles.

De este protocolo no se derivan obligaciones contractuales ni jurídicas de ninguna clase para las partes, por lo que se halla excluido de la aplicación de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

#### **SEXTO. - IMPLANTACIÓN Y VIGENCIA.**

El presente protocolo, que iniciará su aplicación el día de su firma, tendrá una duración de cuatro años desde dicha fecha, salvo denuncia expresa de cualquiera de las partes con un mes de antelación a la finalización del citado plazo, el cual será prorrogable por igual periodo mediante acuerdo unánime y expreso de ambas partes.



En prueba de conformidad, estando presente la Consejera de Economía, Hacienda y Fondos Europeos, las partes firman este Protocolo de Actuación en Málaga a 22 de julio de 2024,

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE  
ANDALUCÍA

EL PRESIDENTE DE LA FEDERACIÓN DE  
ORGANIZACIONES ANDALUZAS DE MAYORES

JOSÉ FRANCISCO PARRA SOLER

MARTÍN DURÁN TORRES

LA CONSEJERA DE ECONOMÍA, HACIENDA  
Y FONDOS EUROPEOS

CAROLINA ESPAÑA REINA