



## **PROTOCOLO GENERAL DE ACTUACIÓN ENTRE LA AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y LA PLATAFORMA DE MAYORES Y PENSIONISTAS**

En Madrid, a 19 de diciembre de 2022

### **PARTES QUE INTERVIENEN**

De una parte, la Agencia Estatal de Administración Tributaria, representada por doña Soledad Fernández Doctor, en calidad de Directora General, cargo para el que fue nombrada por Real Decreto 436/2022, de 8 de junio, actuando en virtud de delegación de competencias de su Presidente acordada por Resolución de 9 de mayo de 2022 y en uso de las atribuciones que le confiere el artículo 103.tres.2 de la Ley 31/1990, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1991.

De otra parte, la Plataforma de Mayores y Pensionistas, representada por D. Ángel Rodríguez Castedo, en calidad de Presidente, actuando en nombre y representación de dicha entidad, en virtud del artículo 17 de los Estatutos de dicha Plataforma.

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

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

#### **I**

La Agencia Estatal de Administración Tributaria (en adelante, Agencia Tributaria) es la entidad de derecho público encargada, en nombre y por cuenta del Estado, de la aplicación efectiva del sistema tributario estatal y del aduanero y de aquellos recursos de otras Administraciones y Entes públicos nacionales o de la Unión Europea cuya gestión se le encomiende por ley o por convenio.

La Plataforma de Mayores y Pensionistas (en adelante, PMP) es una asociación de ámbito estatal, sin ánimo de lucro, que nace como proceso de confluencia de las Organizaciones, Federaciones y Confederaciones de mayores y Pensionistas más



representativas en el territorio nacional. Representa al movimiento asociativo de las personas mayores (15.079 asociaciones, con más de 5.746.000 afiliados personas físicas) y su misión radica en la facilitación y vertebración de una sólida y fluida interlocución con los poderes públicos y otros actores sociales. La PMP trabaja con la vocación de establecer, en el marco de la acción gubernamental, una vía de contacto que posibilite la consulta y la escucha de las decisiones y políticas clave que afecten a los derechos, intereses y necesidades de las personas mayores, promoviendo así que todas las políticas y actuaciones públicas, se planifiquen en estrecho diálogo y cooperación con el propio colectivo.

## II

Los representantes de la PMP han expresado la preocupación de sus asociados ante la exclusión y el impacto que está provocando el proceso de digitalización sobre la vida de las personas mayores respecto a diversas áreas de las Administraciones Públicas, destacando, al mismo tiempo, los esfuerzos realizados por la Agencia Tributaria para llevar a cabo las actuaciones de información y asistencia de manera que resulten más accesibles a todos los colectivos.

Por su parte, la Agencia Tributaria ha puesto de manifiesto su voluntad de continuar y avanzar en su atención a los problemas de las personas mayores, mediante el impulso de actuaciones que les aseguren una información completa y actualizada respecto a sus derechos, así como la prestación del apoyo y asesoramiento precisos en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

## III

Las personas mayores constituyen un amplio sector de la población y, por lo tanto, un elevado número de contribuyentes que se relacionan con la Agencia Tributaria, lo que aconseja establecer cauces que faciliten esa relación acudiendo a la celebración de acuerdos con instituciones representativas de sus intereses como la PMP.

En virtud de lo expuesto, ambas partes consideran muy beneficioso suscribir este protocolo general con el fin de instaurar un marco general de colaboración en el que se inscriban futuras actuaciones, con arreglo a los siguientes

## ACUERDOS

### PRIMERO. OBJETO

El presente protocolo tiene por objeto establecer las pautas básicas para la asistencia por parte de la Agencia Tributaria a las personas mayores en el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones de carácter tributario.

### SEGUNDO. COMPROMISO GENERAL DE LAS PARTES

En virtud de este protocolo las partes se comprometen a prestarse mutuamente la colaboración necesaria para la mejor consecución de los fines perseguidos.

El incumplimiento por cualquiera de las partes de los compromisos asumidos facultará a la otra para instar la resolución del protocolo, oída previamente la Comisión Mixta de Colaboración.

La PMP, sin que se altere su responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones, podrá encomendar 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 asociadas de la Plataforma, salvo manifestación expresa en contra de la Agencia Tributaria. La PMP comunicará esta circunstancia al interlocutor único de la Agencia Tributaria 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 cuatro miembros, dos en representación de la Agencia Tributaria y dos en representación de la PMP.

La persona titular de la Dirección General de la Agencia Tributaria designará un representante del Servicio de Planificación y Relaciones Institucionales, que actuará como presidente y un representante del Departamento de Gestión Tributaria.

Los representantes de la PMP 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 mayores en el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones en el ámbito tributario.





- b) Propuesta de medidas y actuaciones.
- c) Evaluación de los resultados obtenidos.
- d) Impulso y seguimiento de la colaboración entre las partes para el cumplimiento del protocolo.
- e) Resolución de las incidencias y controversias que puedan surgir sobre la interpretación y la ejecución del 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. ACTUACIONES**

Los órganos competentes de la Agencia Tributaria podrán acordar, a propuesta de la Comisión Mixta de Colaboración, entre otras, las siguientes medidas y actuaciones:

- a) La Agencia Tributaria elaborará un plan de asistencia a las personas mayores, que actualizará antes del 31 de enero de cada año. En su contenido se tendrá en cuenta la información sobre los problemas y necesidades de las personas mayores en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias que le sea facilitada por la PMP.
- b) Se incrementarán la comunicación de información y la prestación de asistencia para la confección de declaraciones y otros trámites tributarios por vía telefónica, fundamentalmente mediante el impulso de la implantación y desarrollo de las Administraciones de asistencia Digital Integral (ADI).
- c) Se mantendrá la atención presencial a las personas mayores en la medida en que sigan solicitándola, de forma que en cualquier oficina de la Agencia Tributaria pueda prestarse completa asistencia a través de un sistema de cita previa preferente, y, si la capacidad del servicio en cada momento lo permitiera, sin necesidad de cita previa.
- d) Se trabajará en el desarrollo de acuerdos con entidades locales para la puesta en marcha de actuaciones dirigidas a la prestación de servicios de información y asistencia en su ámbito.
- e) La PMP difundirá a través de sus publicaciones, páginas web u otros medios, las actuaciones de información y asistencia que estén disponibles para las personas mayores, remitiéndose desde la Agencia Tributaria toda aquella información que pueda ser de interés para este colectivo, especialmente el calendario del contribuyente y los teléfonos de asistencia.



- f) Se llevará a cabo la revisión de los modelos y formularios de uso más frecuente y, en particular, de los correspondientes a los trámites por vía electrónica, a fin de simplificar y clarificar los textos e instrucciones de funcionamiento.
- g) Con ocasión de la campaña anual del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, la Agencia Tributaria llevará a cabo la elaboración de un folleto divulgativo, en soportes papel y electrónico, con información destinada a las personas mayores sobre los principales servicios de información y asistencia. La Agencia Tributaria distribuirá los folletos a través de sus Delegaciones, Delegaciones Especiales y Administraciones, y la PMP colaborará igualmente en su difusión entre sus asociados.
- h) La PMP facilitará a la Agencia Tributaria en sus publicaciones espacios no publicitarios para dar a conocer las actuaciones de información y asistencia puestas en marcha.
- i) Las anteriores actuaciones se intensificarán con ocasión de la campaña anual del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- j) La PMP se compromete a informar, asistir y asesorar a la Agencia Tributaria, entre otras cuestiones, sobre los desarrollos técnicos, herramientas y definición de estándares existentes o de nueva aparición, que puedan influir en el mejor servicio que la Agencia Tributaria presta a las personas mayores.

## QUINTO. 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.

## SEXTO. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

El presente protocolo general 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.



Agencia Tributaria



### **SÉPTIMO. VIGENCIA**

El presente protocolo será de aplicación desde el día siguiente al de su firma y tendrá una duración de dos años, 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, las partes firman este Protocolo General de Actuación en la fecha y lugar indicados en el encabezamiento.

LA DIRECTORA GENERAL DE LA  
AGENCIA ESTATAL DE  
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Soledad Fernández Doctor

EL PRESIDENTE DE LA  
PLATAFORMA DE MAYORES Y  
PENSIONISTAS

Ángel Rodríguez Castedo