

Documento	Resolución del Director	APLICACIÓN DE TRIBUTOS
Título	INSTRUCCIÓN 37/2020, DE 3 DE JUNIO, POR LA QUE SE ESTABLECEN LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL EN LAS OFICINAS DEL OAPGT HASTA EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020, ASÍ COMO SU ORGANIZACIÓN	
Procedimiento	Información y Asistencia	

La crisis sanitaria desatada por el Coronavirus COVID-19, y la acción de los poderes públicos para paliar sus efectos y atajar su expansión, abrió, desde el 15 de marzo de 2020, un período caracterizado en el ámbito de la actividad administrativa del sector público por la severa restricción o la suspensión de los servicios de atención presencial a los ciudadanos.

En el ámbito del OAPGT, esta suspensión fue acordada por la Dirección mediante la Instrucción 35/2020, de 15 de marzo, de medidas organizativas y de personal en relación con la situación creada por coronavirus COVID-19.

Como consecuencia de la favorable evolución de la crisis sanitaria, pero también de la persistencia de la potencial amenaza del patógeno que la provocó, se han adoptado por los órganos competentes establecidos en la declaración del estado de alarma el llamado “Plan de Desescalada” dirigido a transitar progresivamente hacia el desconfinamiento con el *“El objetivo fundamental de conseguir que, manteniendo como referencia la protección de la salud pública, se recupere paulatinamente la vida cotidiana y la actividad económica, minimizando el riesgo que representa la epidemia para la salud de la población y evitando que las capacidades del Sistema Nacional de Salud puedan verse desbordadas. Es decir, la máxima seguridad sanitaria combinable con la recuperación del bienestar social y económico.”*

La vertebración de este plan en fases y las disposiciones adoptadas por las autoridades competentes relacionadas con su contenido, adaptación y aplicación, proporcionan el marco de referencia material y temporal en la recuperación que persigue.

En esta línea, las administraciones públicas de todos los niveles territoriales, así como institucionales, están adoptando acuerdos dirigidos a la adaptación de su actividad a las fases del *“Plan de Desescalada”* que se consoliden en cada unidad territorial hasta alcanzar lo que se ha venido en denominar, *“nueva normalidad”* con el término temporal del 30 de septiembre de 2020.

En sintonía con este flujo social, económico y administrativo que fluye al ritmo de las fases de plan de desescalada, se enmarca “El Acuerdo alcanzado por la Mesa General Negociadora Única de la Diputación Provincial de Toledo y sus Organismos Autónomos, de 14 de mayo de 2020, sobre líneas básicas de actuación en la reincorporación presencial de los empleados públicos de la Diputación Provincial de Toledo y sus Organismos Autónomos”, en cuyo apartado 8, se señala que en la Fase 2, se *“reanuda la atención presencial”*.

Las previsiones temporales de las fases en que se articula el *“Plan de Desescalada”*, y el cumplimiento de las condiciones para adentrarse en ellas, permiten pronosticar, con todas las cautelas necesarias, que la Provincia de Toledo entrará en la Fase 3 el 15 de junio.

Con esta marca temporal, se hace necesario organizar la activación de la atención presencial a los ciudadanos en las oficinas del OAPGT, ordenándola bajo los principios de precaución y

protección de salud de todas las personas, conforme a las directrices establecidas y ampliamente difundidas por las autoridades sanitarias.

Hasta el 30 de septiembre, estas directrices priorizan la atención a los ciudadanos en sus trámites con las administraciones públicas a través del contacto telefónico y de medios electrónicos. En esta lógica de protección, tanto de los usuarios de los servicios administrativos como de los empleados públicos que lo prestan, el servicio de atención presencial se encuentra en una posición que pretende ser el último recurso que los ciudadanos deberían utilizar para realizar sus trámites con las administraciones públicas y ello, por no poder evacuarse o resolverse por teléfono o a través de los medios electrónicos dichos trámites.

En consecuencia y a fin de mantener el equilibrio de recursos puestos a disposición entre los canales que se priorizan y la atención presencial, esta tendrá una capacidad distinta a la mantenida hasta el 16 de marzo de 2020, que supondrá una reducción de los medios destinados a ella y una adecuación a su estimada menor demanda.

Por otra parte, es preciso regular las condiciones de acceso y estancia de los ciudadanos en las oficinas con el propósito de preservar la seguridad de todos, usuarios y empleados.

Por último, la reactivación del servicio de atención presencial, así como las disposiciones contenidas en los artículos 9 y 10 del Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, por el que se prorroga el estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, requieren la adaptación de la Instrucción 35/2020 de 15 de marzo, modificada por la Instrucción 36/2020, de 15 de abril.

En atención a todo lo anterior y en virtud de las facultades que me atribuye el artículo 14 de los Estatutos del organismo, vengo a aprobar la siguiente:

**INSTRUCCIÓN 37/2020, DE 3 DE JUNIO, POR LA QUE SE ESTABLECEN LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL EN LAS OFICINAS DEL OAPGT HASTA EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020, ASÍ COMO SU ORGANIZACIÓN.**

**Primero. - Objeto.**

La presente Instrucción tiene por objeto establecer las condiciones para la prestación del servicio de atención presencial en las oficinas del OAPGT hasta el 30 de septiembre de 2020, así como su organización.

**Segundo. - Oficinas del OAPGT en las que se prestará el servicio de atención presencial.**

El servicio de atención presencial se prestará en las oficinas situadas en los municipios de Illescas, Madridejos, Mora, Ocaña, Quintanar de la Orden, Seseña, Talavera de la Reina, Toledo y Torrijos.

**Tercero. - Cita previa.**

1. Con excepción de la presentación de escritos en el registro electrónico del OAPGT y la obtención de recibos para su pago, el acceso a las oficinas para recibir atención presencial requerirá, en todo caso, haber obtenido cita previa.
2. La cita podrá obtenerse en la Sede Electrónica del OAPGT, accesible a través de la página [www.oapgt.es](http://www.oapgt.es) o llamando al teléfono 925 28 84 84.

#### **Cuarto. - Días y horario.**

La atención presencial se desarrollará los días laborables que se oferten para prestar el servicio con cita, disponibles en la Sede Electrónica, en horario de 09:00 a 14:00 horas, y atenderá a dos personas por hora y empleado público asignado a esta función.

#### **Quinto. - Gestión de citas.**

1. Las citas se gestionarán de modo que cubran por cada oficina y en toda su oferta la jornada completa.
2. Las citas se concertarán al menos con dos días hábiles de antelación y se ofrecerán prioritariamente aquellas que completen la oferta pendiente de cubrir cada día.
3. Cuando los ciudadanos contacten telefónicamente para obtener una cita, se evaluará si el trámite en el que están interesados puede ser evacuado sin necesidad de su presencia en las oficinas y se actuará en consecuencia para su realización y, en su caso, resolución.
4. Cuando los ciudadanos obtengan la cita a través de la Sede Electrónica, se procurará contactar telefónicamente con ellos al objeto de poder darle el curso señalado en el apartado anterior y, en su caso, proceder a la cancelación de la cita.
5. El canal telefónico y la Sede Electrónica informarán a los ciudadanos de la documentación a aportar en relación con el trámite para el que han obtenido la cita, así como las condiciones de acceso a las oficinas hasta el 30 de septiembre de 2020.

#### **Sexto. - Condiciones para que los ciudadanos pueda acceder a las oficinas.**

1. Condiciones generales:
  - a) Los ciudadanos se personarán con mascarilla y deberán acceder con ella debidamente colocada sobre boca y nariz, permaneciendo con ella en su interior hasta que haya abandonado de las instalaciones.
  - b) Al acceder a la oficina, los ciudadanos deberán hacer uso del dispensador hidroalcohólico de manos que se encontrará a su disposición en el interior de aquellas.
  - c) Únicamente podrá acceder una persona por cita concertada o para la presentación de documentos en el Registro Electrónico, salvo que sus capacidades se encuentren limitadas y precise el acompañamiento de otra persona.
2. Condiciones particulares.
  - a) Para la presentación de documentos en el Registro Electrónico, solo se admitirán los dirigidos al OAPGT.
  - b) Para los trámites distintos de los señalados en la letra anterior, además de haber obtenido cita, los ciudadanos deberán personarse a la hora concertada.
  - c) En caso de no ser el propio interesado, deberá acreditar estar apoderado para realizar el trámite.

**Séptimo. - Estancia en la Oficina.**

1. Los ciudadanos, siempre que puedan, evitarán, tener contacto con las manos con el mobiliario de la oficina y mantendrán la distancia mínima de 2 metros con respecto a las demás personas.
3. Los ciudadanos realizarán sus trámites a la mayor brevedad posible y atenderán debidamente y en todo momento las indicaciones que les dirijan los empleados públicos y personal auxiliar, así como las señalizaciones informativas visibles en su interior y las barreras de protección que hayan sido dispuestas.
4. La sesión de la atención con cita no podrá exceder los 20 minutos contados desde la hora concertada
5. No se depositarán en las papeleras del OAPGT ningún efecto del que quieran desprenderse los comparecientes.
6. Los aseos de las oficinas no estarán disponibles al público.

**Octavo. - Organización del servicio.**

1. De acuerdo con lo establecido en el apartado séptimo de la Circular 71/2013 de 2 de septiembre, sobre organización y administración de los servicios sujetos a cita previa, el Administrador del servicio será el Jefe de Sección de Calidad. En los casos de ausencia de este, será sustituido por el supervisor suplente de la Oficina de Atención Telefónica.

2 Corresponde al Administrador:

- a) Organizar, coordinar y supervisar la oferta de las citas.
- b) Gestionar las incidencias que se produzcan.
- c) La emisión de informes semanales sobre las incidencias que se hubieran registrado.
- d) Resolver las consultas de jefes de oficina, gestores y agentes de la OAT sobre la mecánica de la cita previa.
- e) Poner en conocimiento del Responsable de Seguridad los incidentes que pudieran acontecer
- f) Impulsar los trámites de las quejas presentadas
- g) Publicar en la Sede Electrónica la información que sea relevante para la prestación del servicio.
- h) Publicar en la Intranet las consultas resueltas.

**Disposición adicional.**

1. Se suspende hasta el 30 de septiembre de 2020 lo dispuesto en el apartado cuarto de la Circular 71/2013.
2. En lo no dispuesto por la presente Instrucción se estará a lo señalado en la Circular 71/2013 de 30 de septiembre.

3. La presente Instrucción prevalecerá sobre cualquier otra disposición interna que se opusiera a ella.

#### **Disposición final.**

##### **1. Entrada en vigor:**

La Presente Instrucción entrará en vigor el 4 de junio de 2020

##### **2. Atención presencial**

La atención presencial comenzará a prestarse a partir del 16 de junio de 2020.

##### **3. Registro Electrónico**

a) La oficina de asistencia para la presentación de escritos en el Registro Electrónico dirigidos al OAPGT será los Servicios Centrales emplazados en la calle Real número 4, de Toledo.

b) Desde el 16 de junio de 2020 queda sin efecto lo dispuesto en el apartado 7.4 de la Instrucción 35/2020 de 15 de marzo, de medidas organizativas y de personal en relación con la situación creada por coronavirus COVID 19.

##### **4. Potestad sancionadora por hechos de circulación.**

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 9 del Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, por el que se proroga el estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, desde el 1 de junio queda sin efecto lo dispuesto en el apartado 8.3, b) de la Instrucción 35/2020 de 15 de marzo.

##### **5. Plazos administrativos no tributarios.**

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 9 del Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, por el que se proroga el estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, desde el 1 de junio queda sin efecto lo dispuesto en los apartados 7.1 y 2 de la Instrucción 35/2020, de 15 de marzo, modificada por la Instrucción 36/2020, de 15 de abril.

##### **6. Plazos de prescripción y caducidad de derechos y acciones.**

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 10 del Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, por el que se proroga el estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, desde el 4 de junio queda sin efecto lo dispuesto en los apartados 7.1 y 2 de la Instrucción 35/2020 de 15 de marzo, modificada por la Instrucción 36/2020, de 15 de abril.

##### **7. Personal de Futurvalía**

Desde el 16 de junio de 2020, queda sin efecto lo dispuesto en el apartado 6 de la Instrucción 35/2020 de 15 de marzo.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
RAFAEL MORENO GARCIA - DIRECTOR OAPGT - ORGANISMO AUTONOMO PROVINCIAL DE GESTION TRIBUTARIA DE TOLEDO	03/06/2020 11:30:24
FERNANDO JIMENEZ MONROY - SECRETARIO DELEGADO - ORGANISMO AUTONOMO PROVINCIAL DE GESTION TRIBUTARIA DE TOLEDO	03/06/2020 11:36:48