



c.c./m.m.

RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/49857

19/01/09

60481

AUTOR/A: JORQUERA CASELAS, Francisco Xesús (BNG)

RESPUESTA: En relación con la afirmación que realiza Su Señoría relativa al descenso, en relación con campañas anteriores, del número de plazas ofertadas para la atención en idioma gallego, se señala lo siguiente:

Desde la "Campaña de Renta 2002" (desarrollada en el año 2003), se han venido contratando para el Centro de Atención Telefónica (CAT) plazas para la atención en idioma gallego (18 plazas, salvo en la primera, en la que se convocaron 13), junto con plazas para atención en catalán y valenciano.

La oferta relativa a la Campaña de 2008 responde a las necesidades organizativas y funcionales estimadas, de acuerdo con lo siguiente:

Para el desarrollo de la Campaña de 2008 (a desarrollar en ese año), y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 12 del Real Decreto 120/2007 de 2 de febrero, por el que se aprueba la oferta de empleo público para el año 2007, se anunció por Resolución de 23 de junio de 2008, la convocatoria del proceso de sustitución de empleo temporal discontinuo por empleo fijo discontinuo, en el marco del proceso de reducción de la temporalidad del empleo público de la categoría profesional de Auxiliar de Administración e Información, grupo profesional 4-B.

De acuerdo con lo anterior, mediante Resolución de 27 de junio de 2008, del Presidente de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, se convocó el correspondiente proceso selectivo para cubrir un total de 1.734 plazas de carácter fijo-discontinuo para prestar servicios durante el desarrollo de las campañas de renta, con la distribución territorial que se recoge en el Anexo I de dicha Resolución. En el mismo se hace referencia a un total de 300 plazas en el Centro de Atención Telefónica (CAT), de las cuales, 50 plazas son para la Plataforma de Barcelona y 250 para la Plataforma de Madrid, sin especificar distribución de plazas en razón del idioma. Proceso selectivo que ya ha concluido.

Asimismo, el CAT, dependiente del Departamento de Gestión Tributaria de la Agencia Tributaria, presta sus servicios a través de una "Red Telefónica Inteligente". Así, cuando un ciudadano llama al teléfono 901 200 345 lo primero que oye es una locución automática que le oferta ser atendido en diferentes idiomas cooficiales del estado español. Concretamente, si el ciudadano desea ser atendido en gallego deberá pulsar una tecla numérica de su teléfono, siendo atendido por un teleoperador gallego-parlante. Si desea ser atendido en catalán, valenciano o castellano deberá pulsar la tecla correspondiente.

Concretamente, durante la Campaña de Renta 2007 (marzo a junio 2008) requirieron ser atendidos en lengua gallega el 1,05 % del total de los ciudadanos que llamaron al Centro de Atención Telefónica de la Agencia Tributaria.

Para una mayor adecuación del servicio, la distribución de la plantilla de teleoperadores del centro por idiomas, debe hacerse en función de las demandas del ciudadano. Por tanto, y sobre



una plantilla máxima de 300 teleoperadores, sería razonable un 1,05 % de teleoperadores que hablarán en gallego, concretamente 3,15 personas.

De acuerdo con estos datos, se han convocado cuatro plazas de atención en gallego. De esta manera se garantiza una prestación adecuada del servicio al ciudadano.

En relación con la creación de una plataforma en Galicia para la atención en gallego, a semejanza de la que existe en Barcelona para la atención en catalán, se señala lo siguiente:

El Centro de Atención Telefónica (CAT), unidad dependiente de la Oficina Nacional de Gestión Tributaria, presta, durante los periodos de "Campaña de Renta" el servicio de consultas realizadas por teléfono por los contribuyentes. Con el objeto de responder a la demanda de ser atendidos en su idioma autonómico, se convocaron y contrataron, como se ha señalado, a partir del año 2003, plazas de atención en los idiomas catalán, gallego y valenciano.

Ha de tenerse presente que la atención que se presta, ya sea en idioma autonómico o castellano, y dada la vía (telefónica) utilizada, tiene el mismo contenido y efectividad con independencia del lugar desde donde se preste.

En razón a esta premisa, inicialmente, el operativo de este servicio en idioma autonómico se montó en Madrid, por razones organizativas, ya que era la única Plataforma existente en aquel momento, desde la que se atendía sólo en castellano.

La creación de una Plataforma del CAT en Barcelona tuvo como objetivo procurar un mayor volumen de aspirantes conocedores del catalán, al residir en Barcelona.

Como este problema no surge en relación con el idioma gallego, no se ha adoptado ninguna decisión en este sentido.

Madrid, 18 de marzo de 2009