

**BASE DE DATOS DE Norma DEF.-**

Referencia: NFL022376

**ORDEN HAC/89/2024, de 1 de febrero, por la que se modifica la Orden PRE/3581/2007, de 10 de diciembre, por la que se establecen los departamentos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y se les atribuyen funciones y competencias, y la Orden de 2 de junio de 1994, por la que se desarrolla la estructura de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.**

*(BOE de 7 de febrero de 2024)*

La Agencia Tributaria se encuentra en proceso de desarrollo e implantación de un nuevo modelo de información y asistencia cuyas líneas estratégicas se han plasmado en la Adenda 2023 del Plan Estratégico de la Agencia Tributaria 2020-2023. Este nuevo modelo pretende integrar todos los canales existentes -presencial, telefónico y telemático- mediante la vertebración de una coordinación entre los servicios de asistencia presenciales y no presenciales diseminados por todo el territorio nacional y las Administraciones de asistencia Digital Integral.

La finalidad del modelo es que la mayoría de los servicios se presten por todos los canales, tratando de facilitar que sea el ciudadano quien decida la modalidad por la que quiere ser atendido, empatizando por tanto con la situación particular del contribuyente, facilitando y simplificando el acceso a los servicios de la Agencia Tributaria. También se contempla en la Adenda del Plan Estratégico antes citada la potenciación y mejora de la atención presencial a las personas mayores, o a las personas que puedan verse afectadas por la denominada brecha digital.

En cuanto a las labores de información y asistencia prestadas mediante atención telefónica, se unifica su prestación mediante el impulso de un único servicio centralizado que integrará todos los que se prestaban hasta ahora, estratificando los niveles de asistencia y mejorando las herramientas utilizadas, los sistemas de identificación y autenticación y la calidad de la información suministrada.

La coordinación de estas funciones de información y asistencia y el objetivo de avanzar hacia un modelo de prestación de los servicios no presenciales homogéneo y multiárea aconsejan el establecimiento de un sistema de gobernanza en diversos niveles.

Mediante la modificación de la Orden PRE/3581/2007 se detallan las funciones de información y asistencia que corresponden a los Departamentos de Gestión Tributaria, Recaudación y Aduanas e Impuestos Especiales y mediante la modificación de la Orden de 2 de junio de 1994, dichas funciones se coordinan desde el Servicio de Planificación y Relaciones Institucionales en cuanto a los elementos comunes a dichas áreas.

Por otro lado, se aprovecha la modificación de esta última orden para que la denominación de determinadas Subdirecciones Generales del Servicio de Planificación y Relaciones Institucionales refleje de forma adecuada las funciones que desempeñan, realizándose un cambio de denominación de las mismas.

El contenido de esta orden se ajusta a los principios de buena regulación contemplados en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Se cumple con los principios de necesidad y eficacia, al resultar necesario detallar las funciones de información y asistencia que corresponden a los Departamentos de Gestión Tributaria, Recaudación y Aduanas e Impuestos Especiales, de manera que dichas funciones se coordinen desde el Servicio de Planificación y Relaciones Institucionales, en cuanto a los elementos comunes a dichas áreas, para conseguir una mayor eficiencia en sus actuaciones considerando la evolución tecnológica y las mejoras organizativas que esta permite.

Así, en virtud del principio de eficiencia, la norma no genera cargas administrativas para los interesados, no restringe ningún derecho, ni supone un incremento del gasto público. De la misma manera, en cumplimiento del principio de proporcionalidad, la orden se limita a potenciar el nuevo modelo de información y asistencia, así como a realizar un cambio de denominación de determinadas Subdirecciones Generales del Servicio de Planificación y Relaciones Institucionales que permita reflejar de forma adecuada las funciones que desempeñan. En aplicación del principio de transparencia, la norma identifica claramente su objeto y finalidad.

Por último, la orden ministerial atiende al principio de seguridad jurídica, manteniendo la coherencia con el resto del ordenamiento jurídico.

El artículo 103.once.5 de la Ley 31/1990, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1991, establece que las modificaciones en las competencias y denominación de los Departamentos de la Agencia, así como su creación, refundición o supresión serán realizadas por orden conjunta del Ministro de Economía y Hacienda y del Ministro de Administraciones Públicas. No obstante, en aplicación del Real Decreto 1230/2023, de 29 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 829/2023, de 20 de noviembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, tal competencia corresponderá a la Ministra de Hacienda. El mismo artículo 103.once.5 de la Ley 31/1990, de 27 de diciembre, establece que el Ministro de Economía y Hacienda, por orden, podrá organizar las unidades inferiores a Departamento, o habilitar al Presidente de la Agencia Tributaria para dictar resoluciones normativas por las que se estructuren dichas unidades y se realice la concreta atribución de competencias.

En su virtud, dispongo:

**Artículo primero.** *Modificación de la Orden PRE/3581/2007, de 10 de diciembre, por la que se establecen los departamentos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y se les atribuyen funciones y competencias.*

La Orden PRE/3581/2007, de 10 de diciembre, por la que se establecen los departamentos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y se les atribuyen funciones y competencias queda modificada como sigue:

Uno. El artículo 4, apartado 1, letra j), queda redactado de la siguiente manera:

«j) La dirección, coordinación, programación y control de los servicios de información y asistencia en el ámbito de las funciones del Departamento de Gestión Tributaria, tanto cuando se realicen por vía presencial como cuando se empleen canales no presenciales, sin perjuicio de las funciones de coordinación general que correspondan al Servicio de Planificación y Relaciones Institucionales, en cuanto a los elementos comunes de dichos servicios.»

Dos. Se modifica la letra u) y se añade la letra v) del apartado 1 del artículo 6.

Las letras u) y v) del apartado 1 del artículo 6 quedan redactadas de la siguiente manera:

«u) La dirección, coordinación, programación y control, de los servicios de información y asistencia en el ámbito de las funciones del Departamento de Recaudación, tanto cuando se realicen por vía presencial como cuando se empleen canales no presenciales, sin perjuicio de las funciones de coordinación general que corresponden al Servicio de Planificación y Relaciones Institucionales en cuanto a los elementos comunes de dichos servicios.

v) Cualesquiera otras funciones y competencias que le atribuyan la normativa legal y reglamentaria y demás disposiciones que sean de aplicación.»

Tres. El artículo 7, apartado 1, letra aj), queda redactado de la siguiente manera:

«aj) La dirección, coordinación, programación y control de los servicios de información y asistencia en el ámbito de las funciones del Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales, tanto cuando se realicen por vía presencial como cuando se empleen canales no presenciales, sin perjuicio de las funciones de coordinación general que corresponden al Servicio de Planificación y Relaciones Institucionales en cuanto a los elementos comunes de dichos servicios.»

**Artículo segundo.** *Modificación de la Orden de 2 de junio de 1994 por la que se desarrolla la estructura de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.*

La Orden de 2 de junio de 1994 por la que se desarrolla la estructura de la Agencia Estatal de Administración Tributaria queda modificada como sigue:

El apartado undécimo quáter queda redactado de la siguiente manera:

«Undécimo quater.

1. El titular del Servicio de Planificación y Relaciones Institucionales desempeñará la Secretaría Técnica Permanente del Consejo Superior para la Dirección y Coordinación de la Gestión Tributaria, con las funciones que le atribuye el artículo 65.5 de la Ley 22/2009, de 18 de diciembre, por la que se regula el sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de régimen común y Ciudades con Estatuto de Autonomía y se modifican determinadas normas tributarias.

2. El Servicio de Planificación y Relaciones Institucionales tendrá a su cargo las siguientes funciones:

a) La coordinación y desarrollo de la planificación de la Agencia Tributaria y de la estrategia de comunicación de la misma.

b) La coordinación de los elementos comunes de las funciones de información y asistencia prestadas por todas las áreas, así como de las tareas consistentes en la facilitación del acceso a los ciudadanos a los servicios electrónicos, telefónicos o presenciales que realice la Agencia Tributaria.

En relación a estas funciones de información y asistencia, le corresponderán, entre otras las siguientes:

1. La propuesta de la carta de servicios, la integración de la planificación y el establecimiento y seguimiento de los indicadores correspondientes a los servicios de información y asistencia de todas las áreas, prestados a los ciudadanos a través de cualquier canal.

2. La aprobación de nuevas tecnologías o canales de atención al contribuyente, de los medios de identificación a utilizar y de todos aquellos otros elementos comunes que resulten aplicables a los servicios de información y asistencia de todas las áreas.

3. Garantizar la homogeneidad de las herramientas tecnológicas a utilizar en las funciones de información y asistencia, en colaboración con el Departamento de Informática Tributaria y con los Departamentos funcionales.

4. Analizar la implantación progresiva de los servicios de asistencia no presencial y su integración con la asistencia presencial en todas las oficinas.

c) La coordinación de los órganos centrales y territoriales de la Agencia en proyectos que afecten a distintas áreas.

d) La coordinación y desarrollo de las relaciones con las administraciones tributarias autonómicas y locales.

e) Las relaciones institucionales.

f) Aquellas otras funciones que le encomiende la Dirección General.

3. Corresponden al titular del Servicio de Planificación y Relaciones Institucionales las siguientes competencias:

a) Acordar, a propuesta de la Delegación Central de Grandes Contribuyentes, cuando conforme a la normativa aplicable así se requiera, la adscripción de obligados tributarios a dicha Delegación Central y el cese de la misma.

b) En materia de sede electrónica y registros electrónicos, la aprobación y modificación de la relación de documentos electrónicos normalizados y, a propuesta de los Departamentos o Servicios, la aprobación y modificación de los formularios correspondientes.

4. Dependerán del Servicio de Planificación y Relaciones Institucionales las siguientes Subdirecciones Generales:

a) Subdirección General de Relación con las Haciendas territoriales.

b) Subdirección General de Planificación y de Coordinación de la Información y Asistencia.

c) Subdirección General de Comunicación Externa.»

## DISPOSICIONES ADICIONALES

**Primera.** *Ausencia de incremento del gasto público.*

La aplicación de lo dispuesto en esta orden no implicará aumento del gasto en el presupuesto de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

**Segunda.** *Supresión de órganos.*

Se suprimen la Subdirección General de Organización y Coordinación y la Subdirección General de Planificación y Programación dependientes del Servicio de Planificación y Relaciones Institucionales.

Todas las referencias a los órganos suprimidos se entenderán realizadas a los que, de acuerdo con esta orden, se crean.

## DISPOSICIÓN FINAL

**Única.** *Entrada en vigor.*

La presente orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 1 de febrero de 2024. La Vicepresidenta Primera del Gobierno y Ministra de Hacienda, María Jesús Montero Cuadrado.