

HORARIOS ESPECIALES AEAT:

Información y asistencia, ADIs, SAT, aeropuertos y puertos

**Solicitud de negociación ratios de llamadas,
disposiciones transitorias acuerdo ADIs 2019 y
jornada y horarios área aduanas e IIEE.**

Desde SIAT os adjuntamos un escrito dirigido a la Directora de Recursos Humanos solicitando que:

1. Se convoque una mesa de negociación para abordar las ratios de llamadas y las cuestiones planteadas en el escrito sobre el modelo de información y asistencia, las ADI y el SAT.
2. Se negocien las cuestiones pendientes contempladas en las disposiciones transitorias del Acuerdo de 18 de diciembre de 2019 sobre la jornada y horarios especiales en los Centros de Asistencia Digital Integral, incluidas las retribuciones.
3. en el último conflicto declarado, uno de los temas denunciados fue la negociación de los horarios especiales de trabajo en la AEAT. Tras la salida del conflicto, ya es hora de convocar la negociación pendiente de las condiciones sobre jornada y horarios especiales en el área de Aduanas e IIEE en los centros de trabajo, como son los aeropuertos y puertos, donde son necesarios diferentes turnos a lo largo de las 24 horas, en cumplimiento de la normativa nacional y europea.



PD: Adjuntamos escrito.

¡¡¡MOVILICÉMONOS POR NUESTROS DERECHOS PORQUE ES DE JUSTICIA!!!

Información disponible en www.sindicatosiat.com; Canal de SIAT en Telegram; Twitter y en el BLOG de SIAT en la AEAT

¡¡¡SIAT ES NECESARIO, AHORA MÁS QUE NUNCA!!!

¡Un sindicalismo diferente es posible!



Síguenos en Telegram
C/ Lérida, 32-34 - 28020 - Madrid
info@sindicatosiat.com



Síguenos en Twitter
Tel.: 91 583 1245/ 7989
www.sindicatosiat.com



		Registro General de la AEAT RGTO. CENTRAL AEAT	
		NO ARCHIVAR 20250310105509772 HOJAS: 2 (Aproximado)	
SINDICATO INDEPENDIENTE DE LA AGENCIA TRIBUTARIA (			
Nº registro:		RGE / 00347247 / 2025	
Fecha: 10/03/2025		Hora: 10:54	

María Consuelo Sánchez García
Directora RRHH de la AEAT
c/ Lérida 32-34 (28020 Madrid)

10 de marzo de 2025

Asuntos: Horarios especiales, Centros de Asistencia Digital Integral, ADI, Servicio de atención telefónica (SAT) y horarios especiales en aeropuertos y puertos.

Apreciada directora:

En la evaluación de riesgos psicosociales elaborada en octubre de 2024, las ADI presentan una situación de riesgo elevado o muy elevado en los siguientes factores de riesgo: desempeño de rol, carga de trabajo y participación y supervisión. Es decir, existen presiones de tiempos, ritmos, aceleración, esfuerzo de atención, cantidad y dificultad de las tareas, poca claridad en los roles o en la especificidad de las responsabilidades, o poca o nula participación en la toma de decisiones o en el establecimiento de procedimientos de trabajo.

Por otra parte, la ficha de información de prevención de riesgos laborales para la realización de tareas de información y asistencia al contribuyente elaborada en mayo de 2024 y enfocada a los puestos de trabajo de los ADI y con atención telefónica o telemática, se describen los riesgos habituales como el uso continuado de voz, uso de auriculares, sobrecarga mental o violencia externa.

El Acuerdo sobre calendario laboral de la AEAT de 2003 incluye la determinación y negociación de horarios especiales como son, por ejemplo, los horarios de los puestos de carrera horizontal en los Centros de Asistencia Digital Integral, ADI, que se acordaron en diciembre de 2019. El horario en estos centros de trabajo es de 9:00 a 19:00 horas de manera ininterrumpida, excepto el mes de agosto (hasta las 15:00 h) distribuido en turnos de mañana y de tarde, o especial, de lunes a viernes. En ambos turnos se puede disfrutar de una pausa de 30 minutos, que no afectará a la prestación de servicios, y que se realizará entre las 10:30 y las 12:30 horas en horario de mañana, y entre las 14:30 y las 16:30 horas en la jornada especial. Asimismo, los responsables de los ADIs son los encargados que establecer en la primera quincena del mes anterior los cuadrantes de los servicios atendiendo a la demanda para equilibrar las cargas de trabajo, así como incluir una relación de suplentes de carácter voluntario a los que recurrir en caso de necesidades del servicio.

En teoría, las ADI atienden todos los servicios de manera homogénea en todo el territorio, pero, en la jornada especial realizada en la ADI de Getafe y en el Servicio de Atención Telefónica (SAT), se han incrementado el número de llamadas para los servicios de certificados tributarios sin incrementar el número de efectivos en ambos centros de trabajo. Cuando el personal del SAT no puede atender toda la demanda, se deriva ese exceso de trabajo en la ADI de Getafe en la jornada especial. Esa "carga de trabajo" extraordinaria va entre las 35 y las 50 llamadas por trabajador en un solo día. Ante esta realidad, no se han modificado los cuadrantes de los servicios atendiendo a la demanda recibida y no se ha incluido una relación de voluntarios por las necesidades del servicio. En Granada, por ejemplo, el número de llamadas

del servicio AYUDA DANA oscila entre las 30 y 40. La sobrecarga de llamadas en el modelo de información y asistencia, en los servicios de todas las ADI y el SAT produce un retraso en las citas y vulnera el tiempo de descanso visual preceptivo en los puestos de trabajo con pantallas de visualización de datos (PVD). Cualquier día del mes de febrero de 2025, una cita sobre las 18:00 horas puede tener un retraso de 54 minutos, o faltando una hora para las 19:00 horas se pueden acumular más de 40 llamadas pendientes de atender. No se está pudiendo tampoco establecer una alternancia de las tareas, a nuestro entender, por falta de medios, de personal y de organización.

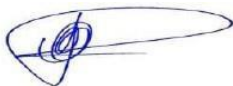
SIAT, desde enero de 2023, cuando se impuso el modelo de información y asistencia a nivel nacional, viene solicitando a esa dirección una mayor preparación y formación para el personal que participe en esta nueva prestación de servicios, además de una negociación de las condiciones de trabajo que eviten la ansiedad y el tecnoestrés de todo el personal destinado en estos puestos de trabajo. Es decir, que se establezcan ratios de llamadas por cada servicio y por el tipo de complejidad de la llamada. La asistencia e información al contribuyente debe medirse en términos cualitativos y no sólo cuantitativos.

Entendemos que la AEAT debe negociar las condiciones de trabajo, sus pausas, alternancia de tareas y descansos para prevenir y evitar daños por causas de exposición a riesgos psicosociales, organizativos o de ordenación del trabajo en los entornos de demandas de servicio humano que deriven en el síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout", ya que, en el desarrollo de esta nueva modalidad de trabajo, se da un intercambio relacional intenso y duradero de trabajador- usuario. Esta es una característica de los trabajos de "servicios humanos" de ayuda en los que se realizan esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes y que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas. Exigencias que, en el actual entorno socioeconómico y tecnológico, cada vez son mayores, específicamente en lo que se refiere a los elementos de carácter emocional.

Por lo expuesto, desde SIAT solicitamos:

- Se convoque una mesa de negociación para abordar las ratios de llamadas y las cuestiones planteadas en el modelo de información y asistencia, las ADI y el SAT.
- Se negocien las cuestiones pendientes contempladas en las disposiciones transitorias del Acuerdo de 18 de diciembre de 2019 sobre la jornada y horarios especiales en los Centros de Asistencia Digital Integral, incluidas las retribuciones.
- Te recordamos que, en el último conflicto declarado, uno de los temas denunciados fue la negociación de los horarios especiales de trabajo en la AEAT. Tras la salida del conflicto, ya es hora de convocar la negociación pendiente de las condiciones sobre jornada y horarios especiales en el área de Aduanas e IIEE en los centros de trabajo, como son los aeropuertos y puertos, donde son necesarios diferentes turnos a lo largo de las 24 horas, en cumplimiento de la normativa nacional y europea.

Atentamente



Manuel Porras Calva
Secretario General de SIAT

