

ESCRITO SOBRE EL MODELO DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA Y ADIs

Os adjuntamos escrito de [SIAT](#) dirigido a la Directora General de la AEAT solicitando convocatoria para negociar las condiciones laborales y retributivas del personal de información y asistencia, así como todas las cuestiones pendientes sobre las jornadas y horarios especiales en los ADIs y la negociación de la jornada especial H24.

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

Información disponible en <https://sindicatosiat.com/>; [Canal de SIAT en Telegram](#); [X \(Twitter\)](#) 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 [X \(Twitter\)](#)
Tel.: 91 583 1245/ 7989
www.sindicatosiat.com



María Consuelo Sánchez García
Directora Departamento RRHH-AEAT
C/ Lérida 32-34, 28020, Madrid
01 de julio de 2025

Apreciada Directora,

Como sabes, desde SIAT venimos denunciando el incumplimiento por parte de la Administración del Acuerdo AEAT-Sindicatos de fecha 18/12/2019 por el que se añade un nuevo punto al apartado sexto del Acuerdo de Calendario Laboral de la AEAT y se regula la jornada y horarios especiales de los puestos de carrera horizontal en los Centros de Asistencia Digital Integral (Adis).

También venimos solicitando en reiteradas ocasiones que se convoque una mesa de negociación para abordar muchas cuestiones que han de ser objeto de la negociación colectiva en el modelo de información y asistencia y de las cuales no se ha producido la obligada negociación: puestos de trabajo y retribuciones asociadas, cargas de trabajo (ratios de llamadas, pausas, etc.), alternancia de tareas para evitar la fatiga mental, formación laboral y preventiva, etc.

La negativa de la actual Dirección de la AEAT a negociar y llegar a Acuerdos con los representantes de los trabajadores, que nos está llevando a nuestro entender a tiempos que creíamos abolidos, está haciendo que el modelo de información y asistencia no esté consolidado, puesto que el personal no lo encuentra atractivo económicamente, ni satisfactorio laboralmente.

Dentro de este modelo de información y asistencia, nos encontramos con las Administraciones de Asistencia Digital Integral (ADI's), un nivel especializado tal y como expone la *Instrucción 5/2023 de la Dirección General de la AEAT por la que se aprueban las condiciones operativas del modelo de información y asistencia tributaria y aduanera*, que cada vez asume más funciones y tareas y que parece ser usado como "conejo de Indias" para los nuevos servicios que se pretenden implantar. Pudiendo estar generando además entre los empleados públicos de estos centros de trabajo altos niveles de estrés por la carga de trabajo importante a la que se ven sometidos. Más aún cuando algunas de estas tareas que tienen que realizar podrían no corresponderles y/o no tener la suficiente formación para realizarlas.

La última ocurrencia de la Dirección consiste en encomendar tareas al personal de las ADI's de control de calidad, mediante auditorías de los servicios de atención telefónica de Gestión Tributaria. Estas auditorías se las han encargado al personal perteneciente al Cuerpo Técnico de Hacienda y al Cuerpo General Administrativo, Especialidad de Agentes de Hacienda Pública; entendiendo SIAT que estas funciones deben ser realizadas por funcionarios con Jefatura o, en su caso, por personal de Auditoría Interna, siguiendo unos criterios claros y bien definidos, con el único fin de mejorar el servicio y detectar necesidades.

Por lo expuesto, desde SIAT solicitamos la convocatoria de la Mesa AEAT-Sindicatos para negociar las condiciones laborales y retributivas del personal de información y asistencia; así como todas las cuestiones pendientes contempladas en las disposiciones transitorias del Acuerdo de 18/12/2019 sobre la jornada y horarios especiales en los ADI's, entre las que se incluyen la negociación de la jornada especial H24.

Atentamente,



Manuel Porras Calva
Secretario General de SIAT

Recibo de presentación

Datos del asiento registral

Número de asiento registral:

Fecha: 01-07-2025

Hora: 10:33:58

Vía de entrada: Internet con certificado electrónico

Datos del trámite

Trámite: B5023 - Presentar recurso o reclamación

Procedimiento: B502 - Recursos y reclamaciones en materia de Recursos Humanos

Asunto: 2025-07-01 Escrito Directora AEAT Informacion y Asistencia

Datos del interesado

NIF:

Nombre / Razón social: SINDICATO INDEPENDIENTE DE LA AGENCIA TRIBUTARIA (S.I.A.T.)

Datos de contacto

Teléfono: 915831245

Correo electrónico: info@sindicatosiat.com

Relación de ficheros anexados

-	Nombre del archivo	Descripción	Tamaño	Algoritmo Huella	Huella electrónica	Código seguro de verificación (CSV)
1	2025-07-01 Escrito Directora AEAT Informacion y Asistencia.pdf	2025 07 01 ESCRITO DIRECTORA AEAT INFORMACION Y ASISTENCIA	180,9 KB	SHA-1		

Documento firmado electrónicamente (Ley 40/2015). Autenticidad verificable mediante Código Seguro de Verificación en <https://sede.agenciatributaria.gob.es>.

La emisión de este recibo de presentación no prejuzga la admisión definitiva del escrito si no se ajusta a los requisitos contenidos en el artículo 39 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo.