SIAT SINDICATO INDEPENDIENTE DE LA AGENCIA TRIBUTARIA
INFORMA
Ref.: 0411/2026

SALUD LABORAL

ESCRITO AL PRESIDENTE DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD INTERCENTROS (CSSI)

PAUSA ENTRE LLAMADAS

Os adjuntamos escrito dirigido al Presidente el CSSI, en donde solicitamos que se adopten las medidas necesarias para restablecer un intervalo suficiente entre llamadas, para que el personal de Información y Asistencia que realiza sus tareas en atención telefónica pueda completar las gestiones correspondientes a cada atención sin añadir una presión temporal innecesaria, y que se valore, por parte del Servicio de Prevención, la posible incidencia de esta modificación sobre los riesgos psicosociales del personal afectado.

¡¡¡LA CARRERA PROFESIONAL DEBE SER UN DERECHO PARA TODOS!!! ¡¡¡NO UN PRIVILEGIO PARA UNOS POCOS!!!

Información disponible en la web de SIAT, en el **canal de Telegram de SIAT** ; canal de Instagram de SIAT, **canal de X de SIAT** y en el **BLOG SINDICAL de SIAT**

POR NUESTROS DERECHOS, POR NUESTRO FUTURO: ¡¡¡ES DE JUSTICIA!!!

¡Un sindicalismo diferente es posible!

Síguenos en Telegram
C/ Lérida, 32-34, Madrid
www.sindicatosiat.com

Síguenos en X (Twitter)
CP: 28020
info@sindicatosiat.com

Síguenos en Instagram
Tel.: 91 583 1245/ 7989
BLOG SINDICAL de SIAT

SIAT SINDICATO INDEPENDIENTE DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

Registro General de la AEAT
RGTO. CENTRAL AEAT
NO ARCHIVAR
20261104092557007
SINDICATO INDEPENDIENTE DE LA AGENCIA TRIBUTARIA (
Nº registro: RGE / 01662525 / 2026
Fecha: 04/11/2026 Hora: 09:25

Sebastián Herrera Corchero
Subdirector de RRLL y Presidente del CSSI
C/ Lérida 32/34, 28020 - Madrid
3 de noviembre de 2026

Apreciado Presidente:

Desde SIAT queremos trasladarte nuestra preocupación por una modificación introducida en el programa PACO, utilizado por el personal de Información y Asistencia de la Agencia Tributaria que presta atención telefónica. Según la información que nos ha llegado, tras la última actualización del programa se ha eliminado el intervalo de 20 segundos que anteriormente existía entre la finalización de una llamada y la entrada de la siguiente. Este tiempo permitía al personal completar las gestiones asociadas a la atención realizada, como registrar el motivo de la consulta, indicar si había quedado resuelta y dejar constancia de las actuaciones efectuadas.

La eliminación de este intervalo supone que una nueva llamada pueda entrar de forma inmediata, cuando todavía pueden quedar pendientes tareas correspondientes a la anterior. No estamos hablando, por tanto, únicamente de la supresión de una pausa entre llamadas, sino de la desaparición de un tiempo necesario para completar correctamente el trabajo realizado.

Desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales, consideramos que esta modificación puede incrementar la carga mental, la presión temporal y las exigencias de atención sostenida del personal afectado. El solapamiento entre el registro de una llamada y la atención de la siguiente puede exigir la realización simultánea de tareas que requieren concentración, favoreciendo situaciones de estrés, aumentando la posibilidad de errores y dificultando el adecuado desarrollo del trabajo. Todo ello supone una intensificación del ritmo de trabajo que debe ser valorada desde una perspectiva preventiva.

Conviene recordar que el artículo 15 de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, establece, entre los principios de la acción preventiva, la adaptación del trabajo a la persona y la planificación de la prevención teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la organización del trabajo.

Por ello, desde SIAT entendemos que los cambios organizativos o tecnológicos que puedan intensificar el ritmo de trabajo deben valorarse también desde una perspectiva preventiva, especialmente cuando afectan a tareas que requieren atención continuada y una elevada concentración.

En consecuencia, te solicitamos que se adopten las medidas necesarias para restablecer un intervalo suficiente entre llamadas, que permita completar las gestiones correspondientes a cada atención sin añadir una presión temporal innecesaria, y que se valore, por parte del Servicio de Prevención, la posible incidencia de esta modificación sobre los riesgos psicosociales del personal afectado.

Atentamente,

Manuel Porras Calva
Secretario General de SIAT