



COMUNICADO  
DIRECTORIO NACIONAL AET

## Dirigentes regionales AET hacen evaluación a la capacidad de respuesta y alcances de la Oficina Virtual de la TGR

10 enero 2022

El viernes 07 de enero 2022, la **Directiva Nacional de la Asociación Nacional de Empleados de Tesorería General de la República (AET)**, con la participación de su presidenta **Gina Sennas** y los directores **María Isabel López**, **Jacqueline Mancilla**, **Lorena Jiménez**, **Cristian Balmaceda** y **José Luis Escrig**; se reunieron con los dirigentes regionales de la AET: **Carla Canto** (PUNTA ARENAS); **Carmen Gloria Lamas** (CHILLÁN); **Raquel Castillo** (LA SERENA); **Cesiah Contreras** (CHILLÁN); **Camilo Vidal** (OSORNO) para conocer la situación actual de la atención de público en la Tesorería Regionales y Provinciales, la capacidad de respuesta y alcances de la Oficina Virtual.

Los/as dirigentes/as coinciden en que los criterios para la asignación de ticket de la Oficina Virtual no consideran la realidad de cada oficina; en muchos casos, los turnos están formados por solo dos funcionarios/as, muchas veces son de carácter polifuncional; es decir, asumen labores de analista, cajero y otras funciones. Adicionalmente, tienen una amplia diversidad de labores por realizar que van desde tomar temperatura, regular el ingreso a las oficinas, orientar a los contribuyentes y realizar la atención de público propiamente tal.

Lo anterior, se ve agravado con actividades de alto impacto como es la **Notificación y Embargo de Bono de Clase Media**, donde la institución envía una carta a los contribuyentes informando la situación del Bono; sin embargo, no aprovecha la oportunidad para informar y guiar que este trámite lo pueden hacer a través de la página web. Otro ejemplo de esta situación, es la **regularización de Pagos no registrados de la Caja Vecina**, que son asignadas a cada Tesorería, recargando el trabajo por situaciones que no son propias de la oficina.

A su vez, la dotación sigue siendo afectada. No hay reemplazo de funcionarios/as por traslados, jubilados y otras situaciones, como es la destinación de funcionarios/as a la atención de público a través de videoconferencia. Tampoco se consideran las licencias médicas y otras ausencias de salud que en pandemia se han agudizado.

Al mismo tiempo, **la distribución tampoco considera el contenido de los tickets**, hay casos que pueden tener una sola solicitud. Pero en otros, los tickets pueden contener siete, diez e incluso setenta Revalidaciones de cheques; Regularizaciones de una, cuatro, doce y muchas más cuotas de bienes raíces; desde una y hasta setenta patentes de transporte.

A nivel central tampoco se considera las gestiones anteriores o repetición de solicitudes que pueden haber sido enviadas a otra oficina, generando una innecesaria descoordinación. Tampoco se chequea si la documentación presentada permite o no resolver el caso; como tampoco se evalúa la experiencia requerida para la resolución del ticket y la modalidad de trabajo que exige, pues la resolución de tickets se aborda en forma simultánea con la atención de público, generando instancias de error que pueden repercutir en errores por falta de concentración.

La ausencia de estas consideraciones y, a su vez, asociar la atención de la Oficina Virtual a una Meta, sin una clara definición de cómo será medida, está **provocando fuertes sobrecargas de trabajo, afectando en forma muy negativa en la salud de los/as funcionarios/as y en la conciliación de vida laboral y familiar.**

En general, los dirigentes regionales que participaron de esta reunión comparten una visión positiva de la Oficina Virtual, pero opinan que, aunque se encuentra en un estado básico de madurez, en donde la mayor debilidad la constituye la distribución de los tickets; **falta capacitación y el entrenamiento en el uso de las aplicaciones.** Se requiere incorporar estructuralmente Oficina Virtual en el organigrama considerando sus funciones, dotación y perfiles asignados.

También coinciden en que no corresponde que para la recuperación de claves se tengan que utilizar los teléfonos personales, para ello se debiera recurrir a los correos institucionales.

Plantean que una acción inmediata puede ser que, desde el nivel central antes de la distribución, se realicen filtros que aseguren una correcta agrupación de los requerimientos de un mismo contribuyente; así como también exista una adecuada evaluación del volumen o esfuerzo real que implica la resolución del ticket.

## **DIRECTORIO NACIONAL AET**

Asociación Nacional de Empleados de Tesorería General de la República

10 enero, 2022