



**RESOLUCIÓN DE 25 DE MAYO DE 2018, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO**

Por Resolución de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, se aprueba el Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella (BOE de 10 de diciembre de 2015).

El citado protocolo contempla una serie de medidas que han de ser adaptadas al ámbito de cada Departamento Ministerial y organismo público.

En este sentido, el objeto de la presente Resolución es adaptar el texto del Protocolo de actuación frente a la violencia de origen externo de la Administración General del Estado a las características de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (en adelante Agencia Tributaria), respetando en todo caso, los contenidos y planteamientos incluidos en el mismo, y declarar el rechazo de este organismo a las conductas de violencia, reafirmando su compromiso con la prevención de este tipo de situaciones.

En consecuencia, en cumplimiento de lo dispuesto en la citada Resolución y, previa consulta y participación de los Delegados de Prevención de los distintos Comités de Seguridad y Salud de la Agencia Tributaria.

**RESUELVO:**

**PRIMERO.-** Declarar formalmente el rechazo de la Agencia Tributaria a todo tipo de conducta de violencia y el compromiso en su prevención y la protección de su personal.

**SEGUNDO.-** Aprobar el protocolo de actuación frente a la violencia externa en el trabajo de la Agencia Tributaria cumpliendo con la Resolución de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas de 26 de noviembre de 2015.

El Departamento de Recursos Humanos, en el ámbito de sus competencias, impulsará las actuaciones de desarrollo de este protocolo tal y como se contempla en el contenido del mismo.

Madrid, 25 de mayo de 2018

El Director General

Santiago Menéndez Menéndez

**ANEXO 1****PROTOCOLO DE ADAPTACIÓN AL ÁMBITO DE LA AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE ORIGEN EXTERNO EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO****1. Introducción**

Cuando se habla de los riesgos que pueden afectar a la salud de los empleados públicos, como consecuencia del trabajo que realizan, se tiende a pensar, casi exclusivamente, en aquellos riesgos que dan lugar a las formas de accidentes laborales más comunes y conocidas: caídas, golpes, cortes, intoxicaciones... Accidentes todos ellos relacionados con la actividad o las condiciones materiales en que se realiza el trabajo. Pero la actividad laboral se realiza por personas, que trabajan y se relacionan con otras personas, ya sean compañeros o usuarios de los servicios que se prestan. De tal forma, que uno de los riesgos a los que están sometidas las personas en el desempeño de su trabajo deriva, precisamente, de la interrelación con otras personas, cuando en esa interrelación se producen comportamientos violentos que pueden suponer un importante riesgo para la salud.

Dentro de ese conjunto de problemas que pueden derivarse de la interrelación de las personas en situación de trabajo, la violencia en el trabajo, en sus distintas manifestaciones, es probablemente el más significativo y más grave de todos ellos; en particular en un ámbito, como es la Administración General del Estado, en el que una parte importante de su actividad consiste en prestar una atención directa al ciudadano o a los usuarios de determinados servicios, lo que puede suponer, en algunas ocasiones, para los empleados públicos de determinados ámbitos situaciones de riesgo que deben de ser analizadas, estudiadas, y siempre que sea posible, evitadas.

El marco normativo que sustenta la prevención y actuación frente a situaciones de violencia externa es, básicamente, el siguiente:

El Convenio sobre discriminación y empleo 1958 (núm. 111), en el que se establece que toda política o medida encaminada a combatir la violencia en el lugar de trabajo debería promover el trabajo decente y el respeto mutuo y promocionar la igualdad de trato entre hombres y mujeres.

El Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155), dice que un medio ambiente seguro y saludable facilita un estado de salud físico y mental óptimo en relación con el trabajo, y contribuye a prevenir la violencia en el lugar de trabajo.

El artículo 40.2 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos el deber de velar por la seguridad e higiene en el trabajo.

La Ley General de Sanidad 14/1986, en su artículo 21, establece la necesidad de «promover la salud integral del trabajador».

La Directiva 89/391/CEE de 12 de junio, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, en su artículo 5 dice «El empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo».

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales, en el artículo 14.2 afirma que «el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con su trabajo».

El Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Básico del Empleado Público, que reconoce expresamente el derecho de los empleados públicos a recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

El Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el lugar de trabajo, de diciembre de 2006, en el que representantes de los empresarios y de los trabajadores reconocen que las empresas deben tener una declaración clara e inequívoca de que el acoso y la violencia en el trabajo no serán tolerados, en la que se especifiquen los procedimientos a seguir cuando se presenten los casos.

Se trata, en todo caso, de cuestiones que, si bien no son nuevas, sí parecen estar alcanzando un volumen creciente –que algunos atribuyen a la sensibilidad acrecentada por la situación de crisis prolongada que venimos padeciendo–, lo que ha aconsejado poner en marcha determinadas actuaciones de prevención y actuación en este campo.

La información recabada durante el último año, y por lo que se refiere exclusivamente al ámbito de la AGE (es decir, sin incluir los sectores educativo y sanitario, especialmente afectados en esta materia, pero dependientes principalmente de las Comunidades Autónomas), nos indica que se ha producido un incremento en el número de incidentes registrados, distribuidos en un amplio número de Organismos, pero especialmente concentrados en el área de empleo.

Para atender esta situación, los Departamentos y Organismos más afectados han comenzado a poner a punto y aplicar Protocolos de actuación específicos con el objeto de prevenir o responder a este fenómeno y, sobre todo, de establecer mecanismos de actuación y apoyo a los empleados públicos víctimas de agresiones en el trabajo. La implantación de estos Protocolos es, en todo caso, muy reciente, y aún deben perfeccionarse los mecanismos de actuación actualmente en vigor; en particular, los que tienen que ver con el apoyo –de todo tipo: sanitario, psicológico o de asesoramiento jurídico– que la Administración debe proporcionar a su personal. Todo ello unido a la necesidad de establecer y difundir unos principios básicos de actuación, comunes para el conjunto de la Administración General del Estado y apoyados de manera explícita por la misma.

Se trata, en definitiva, de establecer un modelo común de actuación que, partiendo del principio de tolerancia cero frente a las conductas violentas y del objetivo de dignificar el trabajo y la seguridad de los empleados públicos de la AGE, apueste por medidas y estrategias preventivas y aporte, al tiempo, un instrumento común de actuación y un sistema de garantías y apoyos suficientes para los empleados expuestos a tales riesgos.

Este Protocolo se basa en la herramienta de uso común propuesta para el conjunto de la AGE para la prevención y actuación frente a los casos de agresión, en o con ocasión del trabajo, sin menoscabo de su adaptación a las características y problemática específica de la Agencia Tributaria.

## **2. Definición, objeto y ámbito de aplicación**

### **a) Definición**

La Organización Mundial de la Salud adopta en su informe mundial de 2002 sobre violencia y salud, la definición de violencia ocupacional como aquella que está constituida por incidentes en los cuales los trabajadores sufren abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto de ida y vuelta, que coloquen en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.

Por su parte, el repertorio de la OIT de 2003 define la «Violencia en el lugar de trabajo» como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma.

Ha de distinguirse, no obstante, como así lo hace el citado repertorio de la OIT, entre la violencia interna en el lugar de trabajo, que es la que tiene lugar entre el propio personal, y la violencia externa, que es la que tiene lugar entre dicho personal y terceros presentes en el lugar de trabajo de manera legítima (cliente, paciente, usuario...). Y hay que diferenciar, a su vez, esta violencia externa de la violencia también externa pero que se ejerce por un individuo que realiza una actividad ilegítima (atracó, robo...).

#### **b) Objeto**

Establecidas estas diferencias, el presente Protocolo se referirá únicamente a la violencia externa, es decir, a la ejercida por terceros –normalmente usuarios de los servicios– al personal de la AEAT durante o como consecuencia del ejercicio de sus funciones legítimamente atribuidas:

Se incluyen:

- Las posibles agresiones que se materialicen tanto dentro como fuera del lugar de trabajo, que tengan a éste como motivo.

Se excluyen:

- La violencia que se puede producir entre el personal de la AEAT.
- La violencia que se ejerce por personas que realizan una actividad ilegítima (por obedecer estos últimos fenómenos a planteamientos distintos y requerir actuaciones o soluciones distintas).
- La violencia relacionada con las actividades contempladas en el artículo 3.2 de la Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales que por sus particularidades impidan la aplicación de este protocolo.

Interesará también, no obstante, considerar la posible violencia externa que, aunque no afecte directamente a la integridad de las personas, si lo haga sobre las cosas o el patrimonio de la Agencia Tributaria, o de su personal, por la creación de un entorno violento o por el daño directo producido sobre dicho patrimonio, por lo que en el análisis de los riesgos a los que posteriormente se hace referencia, se considera también este tipo de violencia.

Por otra parte, y a fin de concretar más el objeto de este Protocolo, debe superarse la tendencia a asociar la violencia con la agresión física. A pesar de no existir una definición única de violencia en el lugar de trabajo, sí existe un elemento común a la hora de plantear la cuestión, y es que el concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar, agredir...) y debe incluir otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre. Así, la violencia en el trabajo debe incluir, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes (Nota Técnica de Prevención n.º 489, del Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo -INSSBT-). De hecho, y a pesar de la gravedad y notoriedad de las agresiones con resultado de muerte o de daños físicos a las personas, el problema de la violencia en el lugar de trabajo está, principalmente, centrado en los abusos verbales y las amenazas, que son los incidentes más comunes.

Se considerarán, por tanto, los siguientes tipos de agresiones:

Agresión física: Puede distinguirse entre:

- Coacciones, que de acuerdo con el Código Penal consisten en impedir a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compele a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto. Está tipificado como delito.

- Lesiones, suponen el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos y/o psicológicos y que podrán ser constitutivas de delito atendiendo a su gravedad.

Agresión verbal: Este tipo de agresión comprende:

- Amenazas, que suponen el dar a entender a alguien la intención de provocarle algún mal en su persona o en la de sus allegados. Pueden ser constitutivas de delito.
- Calumnias, que significa la imputación a alguien de un delito hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad. Está tipificada como delito por el Código Penal.
- Injurias, que suponen la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación. Puede igualmente ser constitutiva de delito.

Debiendo tener presente que los delitos específicos contra la autoridad, sus agentes y funcionarios públicos, reciben el nombre de atentados, resistencia y desobediencia y están regulados en el capítulo II de nuestro Código Penal (artículo 550 CP).

### **c) Ámbito de aplicación**

El presente Protocolo se aplicará a todas las personas empleadas en la Agencia Tributaria.

## **3. Procedimiento de actuación**

### **3.1 Análisis y diagnóstico de la situación: Metodología**

Tanto por exigencia de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales como por unas elementales pautas de funcionamiento, la actuación para resolver un problema pasa por un adecuado diagnóstico del mismo; y éste, a su vez, sólo es posible tras un adecuado análisis y evaluación de los riesgos que caracterizan la situación.

#### **a) Análisis inicial de los riesgos existentes**

Para proceder a una identificación inicial de las posibles conductas antisociales que puedan afectar al personal de la Agencia Tributaria, o a su patrimonio, en forma de agresiones coacciones, amenazas, violencia contra las cosas, etc. Dicha identificación ha de hacerse para cada puesto de trabajo, en base a la información de que se disponga y/o se pueda recabar a tal efecto.

Del análisis inicial de los datos disponibles, considerando que el número de incidentes es muy reducido, que las consecuencias que mayoritariamente tienen estos incidentes son leves y que la materialización de incidentes de consecuencias graves o muy graves en centros de trabajo está controlada por el amplio despliegue de medidas de seguridad en todos los edificios con afluencia de público, se puede realizar un prediagnóstico de riesgo con probabilidad baja y severidad media (atendiendo a la metodología del INSSBT).

Como apoyo para la identificación de los riesgos existentes, así como para la comprobación de la evaluación y control de los mismos, se han tenido en cuenta los Anexos 2 y 3, sendas fichas y listas de chequeo.

### **b) Diseño e implantación de una Metodología para el análisis, registro y seguimiento de la violencia en el trabajo**

A partir de ese primer análisis, para conocer con mayor precisión y de manera continuada los datos necesarios, se implantará una metodología que permita recopilar y ordenar la información pertinente de forma sistemática.

Se adaptará la aplicación informática disponible en la Agencia Tributaria en la que se recogen tanto accidentes sin lesión como los accidentes de trabajo, incluyendo campos adicionales relativos a la situación de violencia. En esta aplicación se incluirá también la información de los incidentes en los que acabó no pasando nada, pero el riesgo de daño estuvo presente, especialmente en aquellos en que la plantilla se sintió amenazada o bajo una situación de estrés. La aplicación permitirá un tratamiento informatizado de los datos y permitirá extraer un Registro de Agresiones específico, al que se hace referencia más adelante.

Mientras se ultima la puesta en marcha de la mencionada adaptación, las personas empleadas en la Agencia Tributaria que hayan sido objeto de violencia externa lo comunicarán al responsable de su Unidad y a su Unidad de Personal, la cual cumplimentará el modelo de notificación de agresiones del Anexo 4 y lo remitirá al buzón del servicio de prevención de riesgos laborales ([prevencion.riesgos@correo.aeat.es](mailto:prevencion.riesgos@correo.aeat.es)).

### **c) Diagnóstico de la situación**

Una vez puesto en marcha el Protocolo y disponiendo ya de los datos del Registro de Agresiones se establecerá un diagnóstico de la situación señalando los trabajos que puedan presentar un especial riesgo. Para analizar los datos se agruparán los incidentes similares, tratando de buscar e identificar las características comunes (ciertos departamentos, áreas, trabajos, momentos del día, frecuencia...). Se establecerá una línea base e identificará, si existe, algún patrón de incidentes, la severidad del problema, áreas de problemas, necesidad de mejoras, teniendo en cuenta, que, en ocasiones, debido a varias razones (miedo al agresor o agresora, a represalias o a ser criticado, entre otras) las empleadas y empleados públicos no notifican todos los incidentes.

Aunque existe la creencia de que la violencia en el lugar de trabajo es aleatoria e impredecible, a los efectos indicados en el párrafo anterior, y aunque puedan existir razones de fondo en el origen de determinadas reacciones violentas (situaciones de desamparo, frustración, impotencia,..., frente a las que difícilmente se pueden adoptar medidas preventivas «in situ» – es decir, en el lugar en que se produce el estallido violento–), y a las que, por la misma razón, difícilmente puede atribuírseles una causa específica, será útil el hacer un análisis y clasificación de las «Causas de las Agresiones», cuando ello sea factible, que orientará sobre las medidas preventivas a aplicar. Para lo cual se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. Causas relacionadas con la organización del centro de trabajo:
  - Relacionadas con el tiempo de espera.
  - Relacionadas con la falta de información.
  - Relacionadas con la falta de señalización.
  - Espacios comunes: Espacio disponible, limpieza, confort, diseño, ...
  - Otras causas.
2. Disconformidad con la atención profesional recibida.
3. Disconformidad con el trato recibido del empleado público.
4. Disconformidad con la resolución de su expediente, situación, ...
5. Otras causas.

El diagnóstico de la situación se realimentará y actualizará continuamente, en base al seguimiento de las situaciones y la información disponible en cada momento. Con especial atención a las situaciones habituales o coyunturales de tensión.

Periódicamente y con la frecuencia y formato que se contemple en el procedimiento de prevención de riesgos laborales que se apruebe al efecto, se informará al Comité de Seguridad y Salud sobre la situación y evolución de este problema.

### **3.2 Estrategia preventiva y de actuación**

Siguiendo, de nuevo, los planteamientos de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y, de la misma manera que es fundamental el disponer de un buen diagnóstico, lo es también el establecer una adecuada estrategia preventiva, destinada a evitar que este fenómeno se produzca. Esta debe ser la primera prioridad.

No obstante, en parte por ese relativo carácter de impredecibilidad que tienen las agresiones en el lugar de trabajo y en parte porque nunca es posible una prevención absoluta, las agresiones de hecho pueden producirse y, por ello, es necesario igualmente definir las actuaciones a seguir durante la situación de agresión, una vez presentada, y también tras la misma.

De esta forma, el conjunto de medidas a adoptar para prevenir y actuar frente a las agresiones en el trabajo puede clasificarse en los siguientes apartados:

#### **a) Actuaciones previas a la situación de riesgo: Medidas proactivas**

En la resolución por la que se aprueba este Protocolo se incluye el compromiso explícito de la Agencia Tributaria respecto a la no tolerancia de ningún tipo de violencia y falta de respeto que pueda afectar su personal. Este compromiso será trasladado y conocido por todo el personal, habiendo de tenerse en cuenta ante la necesidad de advertir a algún usuario sobre las conductas que no pueden ser toleradas.

Por otro lado, aunque como se ha indicado, los «motivos» que pueden dar lugar a una conducta violenta por parte de un usuario pueden ser múltiples y, a veces, impredecibles, se deben incluir en este bloque un conjunto de medidas concretas, relacionadas con el lugar de trabajo, la organización del trabajo y la aptitud y actitud general del trabajador que, en conjunto, pueden contribuir a eliminar o minimizar determinadas causas de «queja» del usuario y, en consecuencia, de su posible reacción violenta.

Entre ellas y sin ánimo de exhaustividad, se deben incluir las siguientes:

- Buena visibilidad, iluminación y temperatura.
- Evitar aislamiento, físico y horario.
- Adecuada señalización.
- Mobiliario adecuado al nivel de riesgo (mostradores anchos, barreras...).
- Zonas de espera apropiadas y confortables.
- Medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo esperado (sistemas de detección, timbre de alarma, pantallas de separación, acceso rápido a zonas o salidas seguras, personal de seguridad con la capacitación adecuada, cámaras de vídeo, protocolos de colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad).

- Información clara a los usuarios y usuarias sobre derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias y consecuencias para el agresor o agresora de sus actos agresivos.
- Adoptar las medidas organizativas y los recursos técnicos y humanos necesarios que permitan una atención al público ágil y adecuada, en función de la demanda. Una adecuada planificación del trabajo y la utilización de la cita previa permitirá evitar o reducir protestas por aglomeraciones o esperas excesivas.
- Establecer sistemas internos de identificación de reincidentes en la realización de conductas violentas, a fin de poder dirigir a estas personas para que sean atendidas por personal advertido de antemano.
- Rotación de trabajadores en puestos de riesgo.
- Proteger la identidad del personal, utilizando tarjetas con números de seguridad. Asegurar la coordinación con otras AA.PP. en locales compartidos.
- Informar y formar, adecuada y periódicamente, al personal sobre procedimientos y sistemas de trabajo, conductas a evitar, etc.

Como complemento de todas estas medidas y tal como la propia Ley de Prevención de Riesgos Laborales exige, todos los trabajadores que ocupen o vayan a ocupar puestos en los que exista riesgo de agresión recibirán una formación específica sobre identificación y actuación ante situaciones de riesgo («Procedimiento de actuación ante situaciones de agresión», –que se desarrolla en el apartado siguiente–, gestión de conflictos y técnicas de asertividad).

En función de los riesgos de violencia puestos de relieve en el prediagnóstico y los que aparezcan tras el diagnóstico posterior y sus actualizaciones, se realizará y alimentará un inventario de las medidas disponibles y de las que sea necesario implementar, atendiendo a lo que se establecerá en el procedimiento de prevención de riesgos laborales que se apruebe al efecto.

#### **b) Actuaciones durante la situación de Riesgo: Medidas activas**

Detectada una situación de riesgo, el personal deberá estar informado e instruido sobre una serie de medidas que pueda aplicar: lo que constituye el «Procedimiento de actuación ante situaciones de agresión». Para ello se tendrán en cuenta las siguientes pautas básicas:

- Mantener la calma y tratar de contener la situación: no responder a las agresiones o provocaciones verbales, intentando reconducir la situación y buscando posibles puntos de acuerdo. No llevar a cabo ningún tipo de actuación que pueda ser interpretado como amenaza a la persona que agrede.
- Avisar inmediatamente al vigilante de seguridad. De no ser así se solicitará la presencia de un compañero o persona cercana que ayude a acabar con la situación de violencia y que sirva de testigo de los hechos.
- En caso de que la situación de violencia persista, avisar al inmediato superior jerárquico, y si se precisa, reclamar ayuda inmediata a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado o al servicio de emergencias a través del 112.
- En la medida de lo posible, tener identificado al responsable de la agresión.

El «Procedimiento de actuación ante situaciones de agresión», se adaptará a cada tipo y situación de trabajo y, aparte de estar disponible y ser conocido por todo el personal con riesgo de agresión, será objeto de sesiones informativas y formativas, atendiendo a lo que disponga el procedimiento de prevención de riesgos laborales que se apruebe al efecto.

**c) Actuaciones tras la situación de riesgo: Apoyo a las víctimas**

En caso de materializarse la agresión, deben llevarse a efecto las siguientes medidas, en función de la gravedad de la lesión:

**c-1 Actuaciones de apoyo en relación con el personal agredido:**

Solicitar ayuda externa, si se necesita, llamando al 112.

Acompañar a la persona agredida a los Servicios Sanitarios, cuando proceda. Dado que las agresiones sufridas por los empleados públicos en el desempeño de su trabajo se consideran accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, la persona agredida podrá acudir bien a los centros asistenciales del INSS, si es del Régimen General de la Seguridad Social, o a los Servicios Sanitarios que le correspondan, si pertenece a MUFACE, solicitando un parte de lesiones, si las hubiera.

La atención médica habría de considerar e incluir, en su caso, la necesidad de algún tipo de rehabilitación de la persona agredida, o la posible necesidad de prestar un apoyo psicológico, si el caso lo requiriese. En cuyo caso, este debe considerarse como parte de la atención médica necesaria a proporcionar por el sistema de aseguramiento del afectado.

La persona agredida suscribirá una descripción de los hechos acaecidos, y se pondrá en conocimiento del responsable de su Unidad y de la Unidad de Personal correspondiente.

Ayudar a la víctima en cualquier trámite preciso, incluido el apoyo jurídico, el cual se prestará, en caso de que el afectado considere oportuno denunciar la agresión sufrida ante el juzgado o la autoridad policial competente y lo solicite expresamente, por el Servicio Jurídico de la Agencia Tributaria, de acuerdo a la normativa reguladora del mismo, o, cuando no sea posible la intervención de aquel, a través de los seguros de garantía de reclamación ante terceros que, en su caso, se contraten.

**c-2 Actuaciones de los distintos responsables afectados:**

El responsable de la Unidad donde se haya producido la agresión elaborará un informe, por escrito, recogiendo una descripción de los hechos junto a cualquier dato que pueda completar la información sobre los mismos.

Será importante que en este informe colaboren, tanto el empleado público agredido, cuando ello sea posible, como los testigos del caso. Si fuera necesario, dicho informe podrá ser ampliado o completado más adelante, incluyendo los resultados de la investigación.

Este informe se remitirá a la Unidad de Personal correspondiente, la cual, contemplando también la descripción del hecho suscrita por la persona afectada, recabará el resto de información contenida en el Modelo de notificación de agresiones (Anexo 4). Como se ha especificado, mientras se ultima la puesta en marcha de la adaptación de la aplicación informática para registrar las agresiones, la Unidad de Personal remitirá dicho Modelo al buzón del servicio de prevención de riesgos laborales ([prevencion.riesgos@correo.aeat.es](mailto:prevencion.riesgos@correo.aeat.es)).

La Unidad de Personal realizará o dispondrá una investigación del suceso, para lo que contará con la colaboración del resto de áreas implicadas (prevención de riesgos laborales, seguridad, servicio médico...).

En el caso de la investigación de agresiones y atendiendo a los tres momentos de actuación de la estrategia preventiva citados (antes, durante y después de la agresión) se recomienda el uso de métodos de investigación como la «Matriz de Haddon», que permite identificar las interacciones de riesgo que ocurren en cada fase y las estrategias de control que se pueden introducir para la prevención de sucesos futuros (Anexo 5).

A la vista de la investigación realizada, la Unidad de Personal dispondrá las medidas que se consideren oportunas y, en su caso, adoptará las medidas que correspondan a su ámbito de competencia.

Estos trámites se desarrollarán en el procedimiento de prevención de riesgos laborales que se apruebe al efecto.

No obstante, si la agresión hubiera ocasionado una lesión a la víctima, se actuará conforme a lo establecido en el PRO-SAL 1300 de notificación e investigación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Además, si la víctima pertenece al régimen administrativo de MUFACE, se deberá iniciar de oficio el expediente de averiguación de causas siguiendo lo establecido en la Orden APU/3554/2005, de 7 de noviembre, por la que se regula el procedimiento para el reconocimiento de los derechos derivados de enfermedad profesional y de accidente en acto de servicio en el ámbito del mutualismo administrativo gestionado por MUFACE.

Los incidentes violentos serán informados en los Comités de Seguridad y Salud ordinarios y en los casos de agresiones graves se atenderá a lo establecido en el PRO-SAL 1300.

Así mismo, se constituirá y mantendrá al día un Registro de Agresiones, que recogerá toda la información recopilada a través del citado «Modelo de notificación de Agresiones» o de la correspondiente aplicación informática en su caso.

Anualmente, el Servicio de Prevención elaborará una estadística de todas las agresiones sufridas por el personal en el ejercicio de sus funciones, con los datos desagregados por sexo. Un resumen de dicha estadística se remitirá a la Dirección General de la Función Pública, en el contexto de la información solicitada para la elaboración de la Memoria de la Prevención de Riesgos Laborales de cada año.

**ANEXO 2**  
**Hoja de trabajo para la identificación de riesgos**

Departamento/ Organismo:					
Dependencia:					
Fecha:					
Puesto/ tarea	Ubicación	Riesgos	Nº personas afectadas	Frecuencia	Observaciones

**ANEXO 3****Factores de riesgo relacionados con la violencia**

*(Tomado de la NTP n.º 489 del INSSBT)*

**Factores del entorno y del lugar de trabajo:**

- Localización geográfica del centro de trabajo o del lugar de prestación del servicio (zona urbana, rural, extrarradio, características socioeconómicas del entorno...).
- Diseño del lugar de trabajo.
- Iluminación (interior, exterior, parking...).
- Visibilidad (del exterior del local al interior y viceversa).
- Accesos (entradas y salidas, puertas, lugares donde esconderse...).
- Mobiliario (altura de mostradores, mesas, acristalamientos...).
- Medidas de seguridad (sistemas de seguridad, sistemas de alarma, ...).

**Procedimientos de Trabajo:**

- Horarios de apertura, cierre...
- Gestión de acceso al público.
- Gestión de dinero.
- Gestión de esperas y colas.
- Gestión de quejas y reclamaciones.
- Sistemas de entregas, repartos, recogidas...
- Calidad de los servicios.
- Trabajo en solitario o en lugares remotos.
- Trabajo con personas problemáticas.
- Preparación de los trabajadores para hacer frente a los conflictos.
- Cantidad y ritmo de trabajo.
- Disponibilidad de procedimientos de emergencia.

**ANEXO 4**  
**Modelo de notificación de agresiones**

1.- DATOS DE LA PERSONA AGREDIDA:

Apellidos y Nombre: \_\_\_\_\_

Sexo:    H    M                      Fecha de nacimiento: Día:                      Mes:                      Año:

\_\_\_\_\_

DNI/NUMA:

\_\_\_\_\_

Personal funcionario                      Personal laboral

\_\_\_\_\_

Puesto de trabajo: (Indicar código, si lo hay):

\_\_\_\_\_

Centro de trabajo:

\_\_\_\_\_

Dirección del centro de trabajo:

Localidad:                                      C.P.:                      Provincia:

Teléfono:

2.- PERSONA QUE NOTIFICA EL INCIDENTE:

\_\_\_\_\_

3.- DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE:

Fecha.                      Hora:                      Día:                      Mes:                      Año:

Lugar:

Motivos que originaron el incidente violento:

Descripción lo más precisa del incidente:  
(Se adjunta informe / escrito denuncia)

Concretar las circunstancias del lugar:

Forma en que se materializa la agresión:

Lesiones en la víctima:

Daños materiales:

Consecuencias del incidente:

Personas que intervienen:

- Personal del centro:
- Testigos:
- Usuarios:

¿Han intervenido Fuerzas y Cuerpos de Seguridad?      Sí       No

En su caso:

Guardia Civil:    Sí     No

Policía Local:    Sí     No

Policía Autonómica:    Sí     No

Policía Nacional:    Sí     No

¿Ha intervenido la Empresa de seguridad?    Sí     No   
(En caso afirmativo, adjuntar informe)

¿El hecho ha motivado denuncia?    Sí     No

En su caso, ¿se están tramitando Diligencias Previas?    Sí     No

Juzgado N°:

Diligencias Previas N°:

¿Existe parte de lesiones? Sí     No

(Adjuntar parte de lesiones, en su caso)

¿Ha recibido asistencia en un centro sanitario?    Sí     No

¿Se ha tramitado I.T. por accidente laboral?    Sí     No

4.- PROPUESTA DE MEDIDAS DE CORRECCIÓN o MEJORA (para evitar la repetición del caso):

5.- OBSERVACIONES:

Firma del Jefe de Unidad

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

**ANEXO 5**
**Ejemplo de "Matriz de Haddon"**
*(Tomado de la NTP n.º 489 del INSSBT)*

Fases	Factor humano	Factor vehiculo/agente	Factor ergonómico	Factor entorno sociocultural
Preincidente	Ausencia de formación en manejo de conflictos. Persona confiada	Cliente que llevaba 2 horas esperando a presentar una reclamación	Ausencia de sala de espera confortable	Extrarradio urbano
Incidente	Resistencia de la víctima a las demandas	Brazos y piernas del agresor. Uso de un cenicero para uso del público	Mostrador de muy baja altura. Mobiliario de oficina obstaculiza huida de la víctima	Lenguaje como barrera entre víctima y agresor
Post-incidente	Múltiples contusiones. Pérdida de conocimiento	Agresor identificado	Huida rápida. Ausencia de vigilancia de seguridad	Retraso asistencia sanitaria por lejanía centro asistencial