

PROPUESTA ADAPTACIÓN A LA AEAT DEL PROTOCOLO DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO DE LA AGE

Desde la Dirección de la AEAT se ha remitido a los Delegados de Prevención de todas las provincias, la propuesta de adaptación a la AEAT del Protocolo de Violencia en el Trabajo en la AGE, aprobado por [Resolución de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, de 26 de noviembre de 2015](#).

Al respecto, hay que recordar que **este Protocolo debería estar en vigor en la AEAT desde su publicación el pasado 10 de diciembre del año 2015 y que debía haber sido adaptado antes del 10 de junio del 2016 a las especiales características de la AEAT**, hecho que obligó a que UGT tuviera que presentar la correspondiente denuncia ante la Dirección Central de la Inspección de Trabajo, que finalmente el pasado día 23 de enero de 2018 requirió a la AEAT para que se procediera a la adaptación de este Protocolo antes del día 31 de marzo 2018.

Ahora tras pasar más de dos meses desde el requerimiento de la Dirección Central de la Inspección de Trabajo y a punto de finalizar el plazo máximo establecido en dicho requerimiento (31/03/2018) para completar la adaptación de dicho Protocolo, sin que hasta la fecha se nos hubiera facilitado ninguna información y documentación al respecto, han procedido a enviarnos a los Delegados de Prevención de la AEAT, una propuesta de adaptación del Protocolo de Violencia Externa para nuestra consulta en los términos del artículo 36.1 y 36.3 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

ALGUNAS PROPUESTAS DE MEDIDAS REALIZADAS POR LOS DELEGADOS DE PREVENCIÓN DE UGT

Desde UGT consideramos que es preciso que en esta adaptación se definan **Departamentos diana** en los que por el tipo de trabajo que se realiza los empleados públicos de la AEAT están más expuestos a padecer acciones de “violencia externa”, y dentro de ellos los puestos de trabajo que se podrían denominar “**puntos negros**” como prioritarios de acciones preventivas. Incluso plantear el rediseño de esos puestos. En todo el proceso, **se debe consultar a los Delegados de Prevención y a los propios trabajadores que ocupan estos puestos**.

Dentro de esos **Departamentos diana** se podrían citar los siguientes:

Centro de Atención Telefónica (CAT), Recaudación, Gestión, Inspección y Servicio de Vigilancia Aduanera, donde se realizan tareas relacionadas con los contribuyentes tanto de atención al público (presencial o telefónica), como de visitas a contribuyentes y notificaciones. En el caso de los trabajadores del Servicio de Vigilancia Aduanera, hay que tener en cuenta las especiales características de los trabajos que realizan (tareas principalmente de tipo policial) y que en los momentos en los que están llevando a término una acción de seguimiento y/o detención de presuntos delincuentes (contrabandistas, narcotraficantes, evasores fiscales, etc), no es posible garantizar su seguridad y por lo tanto que no sean objeto de acciones violentas, pero que sí que deben estar protegidos por la AEAT en las situaciones anteriores y/o posteriores a estos operativos (agresiones físicas o verbales tras la realización de detenciones, etc). En cuanto al Servicio de Radiología de Aduanas se realizan exploraciones radiológicas a presuntos delincuentes, y del resultado del estudio, pueden llegar a ser detenidos, provocando una situación violenta que puede terminar en una agresión al empleado.

Los puestos que se pueden considerar como **puntos negros dentro de estos Departamentos** son los siguientes:

- **Puestos de atención al público tanto presencial como telefónica:** los puestos de atención al público suelen estar reservados al personal funcionario de los Grupos C2 y C1 y a los empleados laborales que realizan tareas administrativas (personal del área de administración y gestión de tributos, personal fijo discontinuo e interinos y los telefonistas y personal subalterno que en muchas ocasiones están realizando tareas de información direccional y ocupan los puestos de ATENEO).

Respecto al personal de la AEAT que realiza **funciones de atención al público en los centros de trabajo de la Agencia Tributaria**, es habitual que los trabajadores se encuentren con situaciones violentas donde los contribuyentes suelen pagar con el empleado público, la frustración ocasionada por la comprobación de que no pueden hacer frente a las deudas contraídas con la AEAT, el embargo de sus salarios y cuentas bancarias, así como la pérdida de sus bienes, sin que en muchos casos puedan llegar a encontrar una solución a los problemas con los que se enfrentan. Este estado de ánimo de muchos contribuyentes, acaban pagándolo con los empleados de la AEAT, mediante agresiones verbales y en algunos casos hasta físicas.

Algunas de las medidas que propone UGT para que se incluyan en la adaptación del Protocolo para intentar evitar estas agresiones, además de las que aparecen en la propuesta que se nos ha remitido son:

1. Formación de los trabajadores de la AEAT respecto a resolución de conflictos y atención al público.
2. Que todos los trabajadores de la AEAT que realizan funciones de atención al público sean considerados agentes de la autoridad.
3. Que se proceda a la colocación de carteles informando a los contribuyentes que los empleados públicos de la Administración tributaria son considerados agentes de la autoridad en el ejercicio de sus funciones, a los efectos de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia o cometan atentado o desacato contra ellos, de hecho o de palabra, durante actos de servicio o con motivo del mismo.
4. Que se instalen botones de pánico (pulsadores de alarma que avisen a los vigilantes de seguridad).
5. Que se proceda al cambio de los mostradores por mesas de atención personalizada separadas por mamparas a ambos lados (los mostradores ocasionan que los contribuyentes hablen a los trabajadores desde una posición de superioridad y eleven la voz, con la consiguiente pérdida de privacidad y posibilitando que los contribuyentes que se encuentra a los lados además de enterarse de la conversación que se mantiene entre el empleado público y el contribuyente que atienden, pueda llegar a intervenir alterando a la persona a la que se está atendiendo (existen diversos ejemplos donde se han cambiado los mostradores por mesas de atención personalizada y se ha producido una mejora sustancial, disminuyendo el número de agresiones).
6. Se deben unificar los criterios de funcionamiento de la cita previa, de manera que solo se atienda a aquellos contribuyentes que dispongan de cita con antelación, tal como sucede en diversos organismos públicos.
7. Los puestos de información direccional y ATENEO, no han de estar aislados y/o separados de los demás trabajadores.
8. Se debe evitar que el “público” entre por las zonas de trabajo, por lo que es preciso que se creen zonas de atención al público próximas al acceso a los edificios o plantas, evitando que las personas ajenas a la AEAT puedan acceder a los espacios donde están los trabajadores que no realizan labores de atención al público. En el caso de que se lleven a término reuniones con los contribuyentes, se deben habilitar “despachos de confidentes” donde atender a estos contribuyentes, en lugar de que éstos sean atendidos en los despachos de los Inspectores y/o Técnicos (un ejemplo lo tenemos en la Delegación Especial de la AEAT de Castilla y León).
9. Mediante el aumento de la seguridad en todos los centros de trabajo, estableciendo un mínimo de dos vigilantes de seguridad para cada centro de la AEAT, de manera que uno se ocupe de controlar el acceso al edificio y el otro pueda realizar rondas para garantizar la seguridad de los trabajadores, sobre todo en aquellos edificios donde la atención al público se realiza en diferentes plantas.

En lo que se refiere a las **funciones de atención telefónica**, hay que tener en cuenta que, el anonimato de la llamada puede llegar a hacer que algunos contribuyentes en un momento dado suban el tono de voz y acaben faltando el respecto a los empleados públicos que les atienden, llegando incluso a amenazarles vía telefónica. Estas situaciones que por desgracia son bastante frecuentes pueden llegar a producir un importante desgaste psicológico y emocional, por lo que es preciso la adopción de una serie de medidas para prevenir que se lleguen a producir estos actos, así como medidas de actuación una vez se han producido estas agresiones, de manera que se salvaguarde la seguridad y salud de los trabajadores objeto de las agresiones verbales.

Algunas de las medidas que propone UGT para que se incluyan en la adaptación del Protocolo para intentar evitar estas agresiones, además de las que aparecen en la propuesta que se nos ha remitido son:

1. Grabación de todas las llamadas y obligación de facilitar los datos del contribuyente que efectúa la llamada (nombre, apellidos y DNI) antes de ser atendidos.
2. Mensaje inicial donde se informa que los empleados públicos de la Administración tributaria son considerados agentes de la autoridad en el ejercicio de sus funciones, a los efectos de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia o cometan atentado o desacato contra ellos, de hecho o de palabra, durante actos de servicio o con motivo del mismo.

- **Agentes Hacienda Pública:** este personal efectúa visitas a empresas y contribuyentes, tanto para notificarles citaciones, deudas, etc, como para comprobar datos o la realización de embargos de todo tipo, estando en una situación de desamparo en el momento que realizan estas visitas.

Algunas de las medidas que propone UGT para que se incluyan en la adaptación del Protocolo para intentar evitar estas agresiones, además de las que aparecen en la propuesta que se nos ha remitido son:

1. Formación de los trabajadores de la AEAT respecto a resolución de conflictos y atención al público.
2. Realizar las visitas en parejas cuando el hecho a notificar o a tratar, pueda llegar a provocar situaciones de conflicto.

- **Técnicos de Hacienda:** cada vez es más habitual que trabajadores pertenecientes al Grupo A2 (sobre todo de Recaudación), realicen visitas a empresas o contribuyentes, pudiendo padecer situaciones de conflicto.

Algunas de las medidas que propone UGT para que se incluyan en la adaptación del Protocolo para intentar evitar estas agresiones, además de las que aparecen en la propuesta que se nos ha remitido son:

1. Formación de los trabajadores de la AEAT respecto a resolución de conflictos y atención al público.
2. Realizar las visitas en parejas cuando el hecho a tratar (estado expedientes ejecutivos, enajenación de bienes, etc), pueda llegar a provocar situaciones de conflicto.

- **Inspectores y Subinspectores:** al igual que pasa con los Técnicos de Hacienda, los Inspectores y Subinspectores suelen realizar visitas a las empresas o contribuyentes, pudiendo padecer situaciones de conflicto.

Algunas de las medidas que propone UGT para que se incluyan en la adaptación del Protocolo para intentar evitar estas agresiones, además de las que aparecen en la propuesta que se nos ha remitido son:

1. Formación de los trabajadores de la AEAT respecto a resolución de conflictos y atención al público.
2. Procurando que las visitas se realicen en los propios centros de trabajo de la AEAT.
3. Realizando las visitas en parejas cuando el hecho a tratar pueda llegar a provocar situaciones de conflicto.

- **Agentes VA (investigación y/o navegación):** en el caso de este personal de la AEAT, podemos encontrarnos casos en que tras proceder a la detención de los presuntos delincuentes, los empleados públicos pueden ser agredidos por los propios detenidos durante su traslado y custodia, o por gente del entorno de éstos (familiares y/o amigos), o cuando se está realizando el traslado y custodia de la mercancía aprehendida, además del hecho que en ocasiones estos trabajadores residen en las mismas poblaciones que las personas a las que detienen, por lo que existe un riesgo de que puedan sufrir actuaciones violentas tanto ellos como sus familiares o su patrimonio.

Algunas de las medidas que propone UGT para que se incluyan en la adaptación del Protocolo para intentar evitar estas agresiones, además de las que aparecen en la propuesta que se nos ha remitido son:

1. Formación de los trabajadores de la AEAT respecto a resolución de conflictos.
2. Formación en defensa personal.
3. Elaboración de un protocolo de traslado y custodia de detenidos y/o mercancías aprehendidas, donde como mínimo haya dos funcionarios por cada detenido antes de empezar cualquier traslado o toma de declaración.
4. Garantizar la defensa jurídica de los familiares y bienes de estos trabajadores, que sufran daños como consecuencia de agresiones relacionadas con el trabajo efectuado por los empleados de la AEAT.

Sí algún trabajador de la AEAT quiere proponer alguna medida para que se incluya dentro de la adaptación a la AEAT del Protocolo de Violencia en el Trabajo, puede remitirla al email: ugtaeatprevencion@gmail.com

(*) Se facilita esta información en cumplimiento del artículo 18 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales que establece que los trabajadores deben recibir todas las informaciones necesarias en relación con los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo, así como las medidas y actividades de protección y prevención aplicables a los riesgos detectados, a través de los representantes de los trabajadores.