



Madrid, 3 de junio de 2025

HI 49.3

Recomendaciones en CAMPAÑA DE RENTA

Con frecuencia, el personal de la Función Pública que realiza funciones de atención al público se ve expuesto a situaciones de agresión verbal, malos modos e incluso agresiones físicas.

Aunque son situaciones extraordinarias, su frecuencia está aumentando, lo que obliga a tomar conciencia del problema y actuar con responsabilidad para evitar y reducir al máximo los daños.


RECOMENDACIONES ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA

Según recoge el Protocolo de Violencia Externa de la AEAT, ante un intento o situación de agresión física, deben seguirse las siguientes pautas:

QUÉ HACER SIEMPRE:	QUÉ NO HACER NUNCA:
<ul style="list-style-type: none"> → Pedir ayuda inmediata a un/a compañero/a o persona cercana que pueda intervenir y servir de testigo. → El/la jefe/a de unidad o un/a compañero/a debe: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Asistir al afectado/a. ◆ Avisar al servicio de seguridad. ◆ Contactar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y, si es necesario, con Emergencias Sanitarias (112). → Mientras llega la ayuda: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Intentar mantener una distancia de seguridad adecuada. ◆ Si es posible, huir de la situación y refugiarse en un lugar seguro. ◆ Si la huida no es viable y es necesario defenderse, hacerlo únicamente para neutralizar al agresor/a y poder escapar. 	<ul style="list-style-type: none"> → Permanecer en la estancia si es posible escapar. → Responder a la agresión de forma desproporcionada. → No comunicar la agresión al responsable de la Unidad.

También queremos recordar la **importancia del uso de las mamparas de protección**, ya que ayuda a los empleados y empleadas a protegerse de los agentes externos, previene el contagio y la transmisión de los virus y aporta seguridad ejerciendo de barrera física o psicológica frente a una posible agresión, si bien es cierto que hay que valorar su instalación porque también dificulta la comunicación con el ciudadano y la acústica.

Puedes consultar el Protocolo de Violencia Externa completo en la Intranet de la AEAT:

 (Inicio > Información al Persona > Área Informativa RRHH > Protocolos)

