



SIAT

INFORMA

SINDICATO INDEPENDIENTE
DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

Ref.: 1409/2026

SALUD LABORAL

ATENCIÓN AL PÚBLICO: LAS AGRESIONES VERBALES NO SON PARTE DEL TRABAJO

Unas de las tareas que tenemos encomendadas en la Agencia Tributaria es la atención al contribuyente, tanto de forma presencial como telemática. En ocasiones pueden producirse situaciones de tensión, especialmente cuando el contribuyente está disconforme con alguna actuación administrativa. **Sin embargo, el desacuerdo o el enfado nunca justifican los insultos, las amenazas, las descalificaciones o las conductas intimidatorias hacia nosotros.**

Estas situaciones no deben considerarse simplemente "gajes del oficio". Las agresiones verbales y los episodios conflictivos **pueden afectar al bienestar generando tensión, inseguridad, estrés o temor, tanto en el momento de producirse, como en un futuro por la posibilidad de que se puedan repetir.** En el caso de que se produzcan de forma reiterada, sus efectos pueden acumularse y afectar también al clima laboral y a la calidad del trabajo.

La Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, establece el derecho de las personas trabajadoras a una protección eficaz en materia de seguridad y salud y obliga a la Administración a evaluar los riesgos y adoptar las medidas necesarias para prevenirlos. Esta protección también alcanza a los riesgos derivados de situaciones de violencia externa relacionadas con el trabajo.

La prevención no puede limitarse a reaccionar cuando se produce una situación especialmente grave. Una adecuada organización de la atención al público debe contemplar medidas para prevenir las situaciones conflictivas, establecer procedimientos claros de actuación, proporcionar formación y apoyo al personal y analizar los incidentes que se produzcan, con el objetivo de evitar que vuelvan a repetirse.

En la intranet podéis consultar tanto el **PRO-SAL 1302** (Procedimiento de actuación frente a la violencia externa), como la **ficha informativa elaborada por el servicio de prevención sobre violencia externa**, en el apartado de prevención de riesgos laborales de información al personal.



ANTE UNA SITUACIÓN CONFLICTIVA

- ✓ Mantén, en la medida de lo posible, un tono tranquilo y evita entrar en una confrontación personal.
- ✓ Establece límites ante insultos, amenazas o comportamientos intimidatorios. Atender al contribuyente no implica tener que soportar cualquier conducta.
- ✓ Si la situación aumenta de intensidad o te genera inseguridad, solicita apoyo y sigue los procedimientos establecidos.
- ✓ Ante una amenaza o riesgo para tu integridad, prioriza siempre tu seguridad.
- ✓ Comunica los incidentes sufridos, incluso cuando no hayan provocado daños físicos. Su conocimiento permite detectar problemas recurrentes y adoptar medidas preventivas.



¿LO SABÍAS?

No toda violencia en el trabajo es física

Insultos, amenazas, intimidaciones o conductas agresivas constituyen situaciones de violencia externa y pueden tener consecuencias negativas sobre la salud.

Desde SIAT consideramos que **nadie debe asumir las agresiones verbales o situaciones intimidatorias como una consecuencia inevitable de la atención al contribuyente.** La AEAT debe garantizar procedimientos eficaces de actuación, apoyo al personal afectado y medidas preventivas adaptadas a las características de cada centro y servicio. Los incidentes deben analizarse para conocer sus causas y evitar su repetición, no para responsabilizar a quien los sufre. **Si sufres una situación de este tipo, utiliza los canales habilitados por la AEAT para comunicarla y, si necesitas asesoramiento o apoyo, puedes dirigirte a nosotros a través de info@sindicatosiat.com.**

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

Información disponible en la [web de SIAT](http://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](#)

