

PROTOCOLO ESPECÍFICO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A TODOS LOS TIPOS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN LOS CENTROS PÚBLICOS DOCENTES NO UNIVERSITARIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

1. INTRODUCCIÓN

El Consejo de Gobierno, en su reunión del día 9 de mayo de 2017, adoptó el Acuerdo de 19 de abril de 2017 de la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid por el que se aprueba el Protocolo General de Prevención y Actuación frente a todos los tipos de violencia en el trabajo en la Administración de la Comunidad de Madrid y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella, coincidiendo todos en la necesidad de que, desde el marco de la negociación, se implementen medidas efectivas de prevención y se impulsen reglas específicas de protección en el ámbito de la violencia en el trabajo adoptando para ello un protocolo de actuación común aplicable a todos los empleados públicos.

Conforme el citado Acuerdo, dicho Protocolo General, ha de ser objeto de adaptación y concreción mediante protocolos específicos a las características y problemática particulares de cada consejería u organismo, en función del tipo de actividad que se realice en cada centro de trabajo y de los riesgos a los que estén expuestos sus empleados.

En virtud de cuanto antecede, se procede a su adaptación en los Centros Públicos Docentes No Universitarios de la Comunidad de Madrid, teniendo en cuenta las características y problemáticas particulares de los mismos y, en concreto, respecto al personal adscrito a tales centros, mediante la aprobación de este protocolo específico, que tiene como finalidad ofrecer a todos los empleados públicos adscritos a los Centros Públicos Docentes No Universitarios unas pautas generales de actuación preventiva para evitar los supuestos de violencia a que pueda estar expuesta la plantilla de los centros públicos docentes no universitarios, con ocasión o como consecuencia del ejercicio de sus funciones legítimamente atribuidas, así como sistemas de protección de carácter general ante este tipo de situaciones.

La violencia en el trabajo supone un atentado a la dignidad de las personas que produce daños físicos, psíquicos y materiales que deben evitarse y por ello existe una voluntad de establecer un entorno laboral libre de violencia, lo que también podemos denominar “tolerancia cero” ante cualquier tipo de agresión que puedan sufrir las personas que trabajan en los centros públicos docentes no universitarios, en o con ocasión del desempeño de sus funciones, de tal forma que desde esta Viceconsejería de Organización

Educativa se pondrán todos los medios preventivos a su disposición con el fin de lograr un entorno laboral libre de violencia y, en el caso de que se produzca alguna agresión, prestará apoyo integral al empleado público afectado.

Mediante el presente documento, la Viceconsejería de Organización Educativa y los representantes de las organizaciones sindicales del ámbito de aplicación del mismo, suscriben el presente **PROTOCOLO ESPECÍFICO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A TODOS LOS TIPOS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN LOS CENTROS PÚBLICOS DOCENTES NO UNIVERSITARIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID** .

2. OBJETO GENERAL, ESPECÍFICOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.1 Objeto General

Partiendo de la definición de violencia en el trabajo a la que se alude en el apartado 2 del protocolo general, el presente protocolo tiene por objeto establecer unas pautas generales de actuación preventiva para evitar todos los supuestos de violencia a que pueden estar expuestos los empleados públicos con ocasión o como consecuencia del ejercicio de sus funciones legítimamente atribuidas. Incluyendo, por tanto, las posibles agresiones que se materialicen fuera del lugar de trabajo pero que tengan a éste como motivo. Además, el presente protocolo tiene como objeto especificar los sistemas generales de protección y apoyo a los empleados públicos expuestos al riesgo de violencia en el trabajo o que sean objeto de agresión.

Superando la identificación de la violencia con la agresión física al incluir otras conductas susceptibles de violentar e intimidar se consideran incluidos dentro de este protocolo los tipos de agresiones y aclaraciones que se encuentran recogidos en el apartado 2.2.2 del protocolo general.

2.2 Objetivos Específicos

Los objetivos específicos del presente protocolo son los siguientes:

- a) Informar, formar y sensibilizar a los empleados públicos en materia de violencia externa en el trabajo, dando pautas para identificar dichas situaciones, prevenir y minimizar la probabilidad de que ocurran.
- b) Fomentar conductas de tolerancia cero a cualquier tipo de violencia.
- c) Garantizar la seguridad, integridad y dignidad de las personas afectadas y la aplicación de las medidas que en cada caso procedan para la protección de los empleados agredidos, facilitando un apoyo integral y multidisciplinar a los afectados.

- d) Apoyarse en actuaciones preventivas tales como: evaluaciones de riesgos laborales, planificación de actividades preventivas y participación de los empleados públicos, para prevenir los riesgos de violencia externa.
- e) Favorecer la rehabilitación integral mediante la asistencia sanitaria y psicológica gratuita al personal afectado por la violencia.
- f) Proporcionar orientación y asesoramiento jurídico al personal afectado.

2.3. Ámbito de aplicación

El presente Protocolo será de aplicación al todo el personal de los centros docentes no universitarios.

El presente Acuerdo no será de aplicación al personal funcionario docente no universitario que se encuentre desempeñando puestos de trabajo de la relación de puestos de trabajo en la Administración Educativa o de otra Administración a quienes les será de aplicación el protocolo que corresponda según el lugar de trabajo en el que presten sus servicios.

Quedan excluidas del ámbito de aplicación de este protocolo el personal de las empresas externas contratadas por la administración que prestan sus servicios en centros públicos docentes no universitarios de la Comunidad de Madrid, que serán informadas por el Director del Centro Educativo de la existencia y obligado cumplimiento de este protocolo frente a actuaciones de violencia derivadas del entorno laboral.

Cuando se produzca un caso de violencia entre empleados públicos y personal de una empresa externa que se encuentren al servicio en centros públicos docentes no universitarios se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial, conforme a lo establecido en el Real Decreto 171/2004, que desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de Coordinación de Actividades Empresariales, debiendo de producirse comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.

3. IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE VIOLENCIA A LOS QUE SE ENCUENTRAN EXPUESTOS LOS EMPLEADOS Y EMPLEADAS QUE PRESTAN SUS SERVICIOS EN CENTROS PÚBLICOS DOCENTES NO UNIVERSITARIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Cada centro docente consultará la evaluación de riesgos laborales del centro consignando en la “Hoja de trabajo para la identificación de peligros” conforme al anexo de este protocolo (se adapta al anexo I del protocolo general). Asimismo para la identificación de los factores de riesgo relacionados con la violencia se tendrá en cuenta el anexo II (se adapta al anexo II del protocolo general).

4. MEDIDAS PREVENTIVAS Y PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

En función de los riesgos identificados en la evaluación cada Centro Educativo adoptará una serie de medidas preventivas que tienen el objetivo de prevenir y minimizar las situaciones de violencia en el trabajo, alcanzando asimismo un entorno de trabajo saludable y seguro para los empleados públicos. Estas actuaciones se dividen, siguiendo la clasificación efectuada en el apartado 3.2.2. del protocolo general, en:

- 4.1. Actuaciones previas a la situación de riesgo: medidas proactivas.
- 4.2. Actuaciones durante la situación de riesgo: medidas activas.
- 4.3. Actuaciones tras la situación de riesgo: apoyo a las víctimas.

4.1. Actuaciones previas a la situación de riesgo: medidas proactivas

En los lugares en los que se lleve a cabo atención al público (conserjerías, secretarías y despachos de jefaturas de estudios y director principalmente), se establecerán las medidas que se relacionan a continuación y que pueden contribuir a eliminar o minimizar determinadas causas de queja del empleado así como, en su caso, del alumnado mayor de edad, padres y madres y ciudadanos en general, en previsión de su posible reacción violenta. Para ello es conveniente que estas instalaciones tengan algunas características particulares:

- Mantenimiento de una buena iluminación o visibilidad y temperatura adecuada.
- Utilización de un mobiliario adecuado. Buena distribución y disposición de espacios.
- En la medida que sea posible, eliminar de los lugares más accesibles instrumentos cortantes o punzantes.
- Asegurarse que los empleados tienen un acceso rápido a zonas seguras.
- Asegurar una adecuada gestión de colas y de esperas usando signos claros y visibles y asegurando un fácil acceso.
- Adecuar las instalaciones para que las zonas de espera sean zonas confortables.
- Proporcionar información clara a los usuarios sobre derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias, así como consecuencias para el agresor de sus actos agresivos.

- Condiciones ambientales adecuadas y confortables: disminuir el ruido ambiental al mínimo posible, eliminar en lo posible los malos olores, mantener una temperatura homogénea adecuada.
- Disposición de medidas de seguridad adecuadas (acceso rápido a zonas o salidas seguras, etc.) Comunicación de la existencia de medidas de seguridad en el centro de trabajo (cartelería). Dichas medidas precisan de un mantenimiento periódico, deberán ser fáciles de usar y los empleados han de estar entrenados en su uso.
- Establecimiento de procedimientos de emergencia claros en caso de incidente (teléfono de emergencia).
- Registrar la identificación de quienes quieren acceder a las zonas de trabajo y disponer en el control de acceso del registro de incidentes pasados, organizando el centro las medidas necesarias para evitar que vuelva a repetirse el incidente.
- Dentro de la autonomía organizativa del centro se desarrollará un procedimiento de inmediata actuación adaptado a la estructura de cada centro.

4.2 Actuaciones durante la situación de riesgo: medidas activas.

- Siempre se debe mantener la calma y tratar de contener la situación no respondiendo a las agresiones o provocaciones verbales, intentando reconducir la situación y buscando posibles puntos de acuerdo, no llevando a cabo ningún tipo de actuación que pueda ser interpretada como amenaza a la persona que agrede.
- Se procurará avisar inmediatamente a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, activar los sistemas de llamada interna de emergencia que se hayan establecido, y avisar al vigilante de seguridad si lo hubiera, etc. Así como la presencia del superior jerárquico o de otro compañero.
- Se intentará en la medida de lo posible mantener identificado al agresor.
- Se activarán los sistemas fáciles de alarma, activación de una tecla de emergencia en el teléfono u otras.
- Se evitará un tono brusco y/o cortante porque esto podría incrementar la tensión y acelerar la conflictividad.
- Explicar de forma razonada los motivos por los que no es posible cumplir las expectativas de otra persona.

- Liberar la tensión emocional de la otra persona dejándola hablar cuanto necesite.
- Evitar cualquier gesto que se pueda interpretar como menosprecio.
- Reconocer las posibles deficiencias propias o de la organización y manifestar los propios sentimientos a la otra persona.
- Evitar verbalizar amenazas, coacciones o insultos así como no se deberá utilizar tonos de voz elevados.
- Se evitará la adopción de un lenguaje desafiante, el contacto físico o el exceso de proximidad.

4.3 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:

4.3.1) Actuaciones de apoyo en relación con el empleado público 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 un empleado público en el desempeño de su trabajo, se consideran accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, el empleado público agredido podrá acudir a la entidad con la que tenga concertada las prestaciones por accidente de trabajo (INSS, MUTUA COLABORADORA, UPAM y MUFACE) con el correspondiente Parte o Comunicación de Accidente de Trabajo donde se describan los hechos y las lesiones. En caso de ser necesario el acompañamiento, el equipo directivo decidirá, en función de las necesidades del servicio, quién acompañará al docente, siendo, preferentemente, alguien del equipo directivo. No obstante se intentará, que ambas partes estén de acuerdo con la persona que acompañe a la persona agredida, prevaleciendo, en caso de desacuerdo, la decisión del equipo directivo.

4.3.2) Actuaciones de los Directores de los Centros Educativos o de la persona que ejerza las funciones de dirección del centro:

- Elaborará un informe urgente de los hechos acaecidos y presentará un informe al Director del Área Territorial al que el centro esté adscrito, lo más detallado posible sobre el incidente dentro de las siguientes 24 horas hábiles inmediatamente posteriores a la agresión, por escrito, recogiendo

una descripción de los hechos junto a cualquier dato que pueda completar la información sobre los mismos (denuncia a la Policía, datos de posibles testigos, informe médico, si existiera, reincidencia de los hechos y cualquier otro extremo de interés). Dicho informe se realizará sobre el Formulario de notificación de agresiones/incidentes (anexo III), completándolo con la información o descripción aportada por el afectado.

- El informe se presentará en sobre cerrado (siempre y cuando se posibilite su registro) en cuya portada figurará la identificación de la persona que lo remite y dentro del mismo el anexo III con el resto de los documentos que se considere necesario aportar, para garantizar así la confidencialidad y el sigilo y evitar el mal uso de la información o la victimización.
- Será importante que en este informe colabore, 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.
- El director del Centro Educativo adoptará las medidas correctoras que considere oportunas y propondrá a la Dirección de Área Territorial a la que esté adscrita el centro la adopción de aquéllas que correspondan a su ámbito de competencia.
- Desde la óptica de la prevención de riesgos laborales, las agresiones sufridas por un empleado público en el desempeño de su trabajo se consideran accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, según el sistema de Seguridad Social a que se pertenezca. En consecuencia, el director del centro educativo cumplimentará el correspondiente el impreso de comunicación interna de accidente en acto de servicio y lo remitirá a su Dirección de Área Territorial a efectos de notificación a la correspondiente entidad gestora en materia de contingencias profesionales.
- Cuando por su complejidad el director no pueda determinar las causas del accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, lo hará constar en el “informe urgente” anteriormente mencionado. En tal caso, el Director del

Área Territorial informará al Servicio de Prevención para que sean investigados por dicho Servicio.

- Para la concreción de las medidas a adoptar 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 (antes, durante y después de la agresión) y las estrategias de control que se pueden introducir para la prevención de sucesos futuros. El modelo se recoge en el Anexo IV.
- Los incidentes violentos se informarán en el Comité de Seguridad y Salud, debiéndose convocar dicho Comité o, en su caso los delegados de prevención, con carácter extraordinario, en los casos de agresiones graves.

5. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento debe respetar en todo caso las siguientes garantías:

a) Respeto y protección de las personas: se procederá con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Los implicados podrán ser asistidos por un delegado de prevención o asesor durante las fases del procedimiento.

b) Confidencialidad: las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad, no debiendo transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación.

c) Diligencia: la investigación y la resolución correspondiente sobre la conducta denuncia deben cumplimentarse en el menor tiempo posible.

d) Contradicción: el procedimiento deberá garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados, sin que en ningún caso se puedan adoptar represalias por su participación.

e) Restitución de las víctimas: si las condiciones laborales de la víctima agredida hubieran sufrido un deterioro, la Dirección General de Recursos Humanos deberá restituir las a las condiciones más próximas posibles a su situación laboral de origen, de mutuo acuerdo con la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.

f) Protección de la salud de las víctimas: los directores de los centros educativos deberán adoptar las medidas que se estimen pertinentes en orden a garantizar la protección de la salud de los empleados afectados.

g) Prohibición de represalias: se prohíbe expresamente las represalias contra las personas que efectúen la denuncia, comparezcan como testigos o participen a petición de interesados, siempre que se haya actuado de buena fe.

Las actuaciones enmarcadas en el presente protocolo se llevarán a cabo sin perjuicio del derecho de toda persona a denunciar ante la Inspección de Trabajo, así como de acudir a la vía civil, laboral o penal.

Asimismo, cuando se trate de conductas de violencia producidas por menores de edad en el ámbito interno o externo de los centros públicos docentes no universitarios de la Comunidad de Madrid será de aplicación la Ley 2/2010, de 15 de junio, de Autoridad del Profesor y el Decreto 15/2007, de 19 de abril, por el que se establece el marco regulador de la convivencia en los centros docentes de la Comunidad de Madrid o la normativa que la desarrolle.

6. REGISTRO Y ESTADÍSTICAS

Al objeto de recopilar y ordenar la información general sobre agresiones e incidentes, desde la Dirección General de Recursos Humanos se llevará un registro de los sucesos e incidentes que ocurran en los Centros Públicos Docentes no Universitarios. A tales efectos:

Las Direcciones de Área Territoriales tendrán en cuenta los incidentes y sucesos acaecidos en su Área de actuación, a fin de que poder planificar las actuaciones preventivas necesarias que eviten que puedan volver a producirse en el futuro e informarán a la Dirección General de Recursos Humanos trimestralmente de las agresiones que se produzcan en su ámbito así como aquellas en las que haya existido riesgo o daño aunque éste no se haya materializado, resaltando aquellas en las que los empleados se han sentido amenazados o bajo una situación de estrés o riesgo de violencia (anexo III del presente protocolo).

La Dirección General de Recursos Humanos, con los datos facilitados por las Direcciones de Área Territorial, elaborará anualmente una estadística de todas las agresiones sufridas por empleados y empleadas públicos/as en el ejercicio de sus funciones, con datos desagregados por sexo. Un resumen de esta estadística se remitirá a los Comités de Seguridad y Salud, a la Dirección General de la Función Pública y a los sindicatos presentes en la Mesa Sectorial de Negociación.

7. APOYO A LAS VÍCTIMAS

Las agresiones sufridas por un empleado público en el desempeño de su puesto de trabajo tienen la consideración de accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, según el sistema de Seguridad Social a que se pertenezca, pudiendo el empleado o empleada acudir a la entidad con la que tenga concertada las prestaciones por accidente de trabajo (INSS, Mutua Colaboradora, UPAM y MUFACE) con el correspondiente parte o comunicación de accidente de trabajo donde se describan los hechos y las lesiones. Según se determina en el apartado 3.2.2. c) c.1) del protocolo general, la entidad gestora proporcionará la asistencia sanitaria precisa, incluida la psicológica que será gratuita.

Los empleados y empleadas públicos/as también tendrán derecho, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 f) del Estatuto Básico del Empleado Público: "A la defensa jurídica y protección de la Administración Pública en los procedimientos que se sigan ante cualquier orden jurisdiccional como consecuencia del ejercicio legítimo de sus funciones o cargos públicos."

En relación con los daños materiales que se hubieran podido producir, los empleados públicos podrán acudir a la vía de la responsabilidad patrimonial de la Administración en los términos previstos en la normativa de aplicación.

8. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

Se constituirán las siguientes comisiones de seguimiento del presente protocolo:

- Comisión de seguimiento del personal docente no universitario formada por 8 miembros; cuatro representantes por parte de las organizaciones sindicales del personal docente no universitario firmantes de este protocolo y otros cuatro representantes por parte de la Administración que serán designados por el Director de Recursos Humanos.
- Comisión de seguimiento del personal administración y servicios en los centros educativos formada por 8 miembros; cuatro representantes por parte de las organizaciones sindicales del personal de administración y servicios firmantes de este protocolo y otros cuatro representantes por parte de la Administración que serán designados por el Director de Recursos Humanos.
- Comisión de seguimiento de los profesores de religión formado por 8 miembros; cuatro representantes por parte de las organizaciones sindicales de los profesores de religión firmantes de este protocolo y otros cuatro representantes por parte de la Administración que serán designados por el Director de Recursos Humanos.

- En cada una de las comisiones el Director de Recursos Humanos designará al secretario de cada una de las comisiones. Los representantes de cada comisión también designarán sus suplentes.
- Si se acuerda por alguna de las comisiones de seguimiento se podrá recabar, de la Dirección General de Función Pública y, con la finalidad de asesoramiento, un técnico de prevención de riesgos laborales.

La comisión de seguimiento se reunirá una vez al año o a instancia de parte, previa petición razonada y tiene como finalidad la vigilancia de la aplicación del presente protocolo e interpretación de su contenido. En cada una de las comisiones se revisará la aplicación del protocolo del colectivo al que representan las organizaciones sindicales participantes en la comisión y no se convocará si no se ha tramitado ningún expediente que afecte al colectivo que se represente.

Madrid, 25 de Marzo de 2019

Por la Administración

EL VICECONSEJERO DE ORGANIZACIÓN EDUCATIVA

D. Amador Sánchez Sánchez