

## PROTOCOLO ESPECÍFICO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A TODOS LOS TIPOS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID

El Consejo de Gobierno, en su reunión del día 9 de mayo de 2017, a propuesta de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno, 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 al 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, la representación de esta Consejería y los órganos de representación sindical en el ámbito de la misma, suscriben el presente

### PROTOCOLO ESPECÍFICO

Los empleados y empleadas públicas adscritas a los Servicios Centrales de la Consejería de Sanidad, del SERMAS y de la Agencia de Contratación Sanitaria tienen la obligación de atender con diligencia, corrección y respeto a la ciudadanía, observando las normas legales y reglamentarias que sean de aplicación.

Correlativamente, las empleadas y empleados públicos adscritos a las distintas Direcciones Generales de la Consejería y del SERMAS, así como de la Agencia de Contratación Sanitaria tienen derecho a su integridad y seguridad en el desempeño de sus funciones, debiendo recibir también un trato correcto y respetuoso por parte de los usuarios y el público.

Mediante el presente Protocolo, la Consejería de Sanidad y los órganos de representación sindical en el ámbito de la misma quieren dar cumplimiento al marco normativo vigente y expresar su total rechazo y posicionamiento de tolerancia cero frente

a todo tipo de agresión que puedan sufrir el personal a su servicio, en o con ocasión del desempeño de sus funciones, de tal forma que 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 un apoyo integral al personal afectado.

En consecuencia, trasladamos nuestro apoyo absoluto a los trabajadores ante las situaciones no deseadas de las que puedan ser objeto. A esta declaración de principios deberán sumarse todos los empleados y empleadas de la Consejería de Sanidad, independientemente de su categoría profesional y posición jerárquica, viniendo con ello obligados a colaborar en la prevención e investigación de las posibles situaciones de violencia que pudieran producirse, cuando sean requeridos para cooperar en la resolución de las mismas.

## 1. DEFINICIÓN, OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

### 1.1. Definición.

Podemos definir la violencia en el trabajo, conforme a lo establecido por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo, del siguiente modo:

a) La Organización Mundial de la Salud, en su informe mundial de 2002 sobre violencia y salud, define la violencia ocupacional como aquella 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 al mismo, que coloquen en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.

b) Por su parte, el repertorio de la O.I.T. 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.

Aunque el citado repertorio de la O.I.T., distingue entre la violencia interna en el lugar de trabajo, que es la que tiene lugar entre los propios empleados públicos, y la violencia externa, que es la que tiene lugar entre empleados públicos y terceros presentes en el lugar de trabajo, las medidas preventivas y de protección a las personas contenidas en el presente Protocolo se aplicarán a todos los posibles actos de violencia, sin perjuicio de las actuaciones específicas (disciplinarias u otras) que para los casos de violencia interna se prevean en la normativa general o en la específica sobre función pública.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en la Nota Técnica de Prevención nº [489](#), plantea 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 de forma acosadora.

De hecho, y a pesar de la gravedad y notoriedad de las agresiones con resultado 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, incidentes éstos que se presentan como los más comunes.

La violencia en el lugar de trabajo se divide en la citada Nota Técnica en tres tipos en función de quienes son las personas implicadas y del tipo de relación que existe entre ellas:

Violencia tipo I- Se caracteriza este grupo porque quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima. Es decir, no existe un trato comercial o de usuario entre el perpetrador y la víctima. Los casos más habituales se refieren a acciones con ánimo de robo.

Violencia tipo II- En estos casos existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. El primero puede ser quien recibe un servicio ofrecido por el lugar afectado por el hecho violento o que ofrece la propia víctima. Normalmente estos hechos violentos se producen mientras se ofrece el servicio.

Violencia tipo III- En este tipo de violencia el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto de tal lugar. Muchos son los escenarios que pueden plantearse en este grupo: el más común es aquel en el que hay una implicación laboral directa entre el perpetrador (por ejemplo, un empleado actual, o que ya no lo es) y el trabajador-víctima. Otro caso es aquel en el que existe una relación personal entre ambos sujetos (cónyuge, ex-cónyuge, pariente, amigos). Más raramente suele existir una implicación más indirecta; por ejemplo, el perpetrador elige un cierto lugar (no tanto a los trabajadores que en él trabajan) porque tiene rencor, animadversión hacia tal sitio por tener para él una carga representativa o simbólica.

## 1.2. Objeto.

### 1.2.1.- El presente protocolo tiene por objeto:

**a)** Establecer las pautas generales de actuación preventiva que habrán de seguirse en los centros directivos de la Consejería Sanidad de la Comunidad de Madrid para evitar todos los supuestos de violencia a que puedan estar expuestos sus empleados públicos con ocasión o como consecuencia del ejercicio de sus funciones legítimamente atribuidas. Se incluyen, por tanto, las posibles agresiones que se materialicen fuera del

lugar de trabajo, pero tengan a éste como motivo.

**b)** Especificar los sistemas generales de protección y apoyo al personal expuesto al riesgo de violencia en el trabajo o que sea objeto de agresión.

**c)** Informar, formar y sensibilizar al personal de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid en materia de violencia en el trabajo, dando pautas para identificar dichas situaciones, prevenir, actuar ante ellas y minimizar la probabilidad de que ocurran.

**d)** Fomentar conductas de tolerancia cero a cualquier tipo de violencia.

**e)** 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 y empleadas objeto de violencia, facilitando un apoyo integral y multidisciplinar a los mismos.

**f)** Apoyarse en actuaciones preventivas tales como: evaluaciones de riesgos laborales, planificación de actividades preventivas y participación de los empleados, para prevenir los riesgos de violencia.

**g)** Asegurar la rehabilitación integral mediante la asistencia sanitaria y psicológica gratuita al personal afectado por la violencia.

**h)** Proporcionar orientación y asesoramiento jurídico al personal afectado.

**1.2.2.-** En este Protocolo, se supera la identificación de la violencia con la agresión física (pegar, golpear, empujar, agredir, etc.) y se incluyen otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre como son las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes.

Se considerarán, por tanto, comprendidos dentro de este Protocolo los siguientes tipos de agresiones:

**a)** Agresiones físicas, concepto que incluye:

- 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 (artículo 172 del Código Penal)

- 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.

**b)** Agresiones verbales, concepto que incluye:

- Insultos o palabras groseras.

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

De forma aclaratoria debemos 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 C.P.).

c) Por otra parte, no puede omitirse la aparición de un nuevo tipo de factor de riesgo psicosocial, potenciado por la comunicación de los usuarios con la Administración a través de medios telemáticos. Este tipo de violencia puede producirse en la relación del personal con las personas usuarias de sus servicios y tiene unas características ligeramente distintas a la violencia presencial. Es lo que se podría definir como “violencia telemática”.

Este tipo de violencia verbal tiene distintas características a la violencia en el trabajo tradicional, y nos confiere una serie de nuevos factores psicosociales que hay que tener en cuenta a la hora de valorar qué tipo de riesgos puede sufrir el personal. Esta violencia telemática en su máximo exponente nos podría llevar incluso a una situación de ciberacoso o acoso digital.

Serían conductas constitutivas de acoso, entre otras, a través de un tratamiento ilícito de datos personales:

- Difusión de datos personales de las personas trabajadoras.
- La grabación de imágenes degradantes que afecten a la intimidad de los trabajadores.
- La publicación o difusión de mensajes o contenido audiovisual (imágenes, memes, etc.) que tenga por objeto menoscabar la dignidad de un trabajador.
- La publicación o difusión de comentarios despectivos, chistes ofensivos o demérito de la valía profesional de un trabajador en redes de mensajería instantánea o redes.
- La difusión de insultos o de rumores falsos empleando redes de mensajería instantánea o redes sociales.

### 1.3. **Ámbito de aplicación**

**1.3.1.-** En las distintas Direcciones Generales de la Consejería de Sanidad y del SERMAS, así como en la Agencia de Contratación Sanitaria, se desarrollan por su personal un conjunto de actuaciones administrativas que se centran en el ejercicio de sus competencias de coordinación de la actividad asistencial y de las instituciones que la prestan, de los sistemas de información sanitaria y la gestión de la prestación farmacéutica, la ordenación sanitaria y farmacéutica, la autorización, acreditación y evaluación del sistema sanitario y sus centros y



servicios, la intervención pública en la higiene y seguridad alimentaria y de aguas y las distintas actuaciones en el ámbito de la salud pública, la formación, investigación e innovación sanitaria y tecnológica, la garantía del aseguramiento sanitario público, la coordinación de la atención al paciente, así como el ejercicio de la potestad sancionadora y facultades inspectoras en relación con las materias propias de su competencia, entre otras.

El desarrollo de los distintos procedimientos y acciones administrativas implican actuaciones de gestión directa al ciudadano que suponen la interrelación con terceras personas, bien los interesados directos en dichos procedimientos administrativos, bien los usuarios-destinatarios, directos o acompañantes, de cada tipo de servicio que conforma el conjunto de la organización.

Cuando en el ámbito de esa interrelación se producen comportamientos violentos estos pueden suponer un importante riesgo para la salud de los trabajadores por lo que han de abordarse medidas preventivas así como activas ante las posibles situaciones de riesgo.

**1.3.2.-** El presente Protocolo será de aplicación a todo el personal adscrito a los Servicios Centrales de la Consejería, del Servicio Madrileño de la Salud y de la Agencia de Contratación Sanitaria de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid. A título informativo se indican a continuación los centros de trabajo de prestación actual de servicios, sin perjuicio de su aplicación en cualquier otro que pudiera utilizarse por razones organizativas por los distintos centros directivos.

- Servicios Centrales de la Consejería.

C/ Aduana, 29

Ronda de Segovia, 52

C/ Espronceda, 24

C/ General Oraá, 15

C/ San Martín de Porres, 6

C/ Gran Vía, 30

C/ Agustín de Foxa, 4

C/ Manuel Fraga Iribarne, 2

C/ Lopez de Hoyos, 35

C/ Cinco Villas, 5

Servicios Oficiales Veterinarios en los distintos Mataderos

- Servicios Centrales del Servicio Madrileño de Salud

Paseo de la Castellana, 280

C/ Sagasta, 6

C/ Ronda de Segovia, 52

Almacenes de recetas

- Agencia de Contratación Sanitaria

C/ Gran Vía, 30

**1.3.3- Identificación de los riesgos de violencia a los que se encuentran expuestos los empleados/as.**

Tanto por exigencia de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales como por unas elementales pautas de funcionamiento, la actuación para prevenir o resolver un problema pasa por un adecuado diagnóstico de este; y éste, a su vez, sólo es posible tras un adecuado análisis y evaluación de los riesgos que caracterizan la situación.

Por las distintas Direcciones Generales de la Consejería, Servicio Madrileño de la Salud y Agencia de Contratación Sanitaria se procederá a la identificación de aquellas condiciones de trabajo que pueden facilitar la aparición de violencia externa en el trabajo teniendo en cuenta aquellos factores que puedan facilitar la aparición de este tipo de conductas, atendiendo especialmente a:

a. Las posibles conductas violentas que puedan afectar a los empleados públicos, a su patrimonio, en forma de agresiones coacciones, amenazas, violencia contra las cosas, etc. Dicha identificación ha de hacerse en base a la información de que se disponga y/o se pueda recabar a tal efecto a través de:

– Los empleados públicos que desarrollan trabajos de los que pueda derivarse, en su caso, especial riesgo: trabajos de cara al público, servicios de información, personaciones, tramitación de prestaciones, inspección, actividad asistencial directa etc.)

– Las Evaluaciones de Riesgos Laborales efectuadas por el Servicio de Prevención

- Los Delegados de Prevención.

b. El entorno, el lugar y la organización y procedimientos de trabajo en relación con las situaciones de violencia externa:

Localización geográfica del centro de trabajo (zona urbana, rural, extrarradio, características socioeconómicas del entorno, etc.).

Iluminación (interior, exterior, parking, etc.).

Visibilidad (del exterior del local al interior y viceversa).

Accesos (entradas y salidas, puertas, lugares donde esconderse, etc.).

Mobiliario (altura de mostradores, mesas, acristalamientos, etc.).

Medidas de seguridad (sistemas de seguridad, sistemas de alarma, etc.).

Horarios de apertura, cierre, etc.

Gestión de acceso al público.

Gestión de dinero.

Gestión de esperas y colas.

Gestión de quejas y reclamaciones.

Sistemas de entregas, repartos, recogidas, etc.

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.

c. El análisis e investigación de los posibles casos de violencia externa recogidos a través del procedimiento derivado de este Protocolo.

La información elaborada por las distintas Direcciones Generales será remitida a la Secretaría General Técnica de la Consejería y Secretarías Generales del Servicio Madrileño de la Salud y de la Agencia de Contratación Sanitaria en el plazo de 3 meses a contar desde la firma del presente protocolo. Con la información recopilada y el análisis de los riesgos existentes, sobre aquellos puestos/centros de trabajo que puedan presentar un riesgo especial, se buscará e identificará, si fuera posible, algún patrón de incidentes, valorando la severidad del problema a fin de documentar la necesidad de mejoras y establecer, en su caso, áreas específicas de actuación.

## 2. ESTRATEGIA PREVENTIVA Y DE ACTUACIÓN.

En función de los riesgos identificados en la evaluación, corresponde a cada Centro

Directivo, en coordinación en su caso con la Secretaría General Técnica o Secretarías Generales del Servicio Madrileño de la Salud y de la Agencia de Contratación Sanitaria, implantar las medidas preventivas que correspondan, pudiéndose, entre otras, adoptar las siguientes:

a) ACTUACIONES PREVIAS A LA SITUACIÓN DE RIESGO: MEDIDAS PROACTIVAS. Se deben valorar y, en su caso, incluir las siguientes medidas:

- Disponer de una buena visibilidad e iluminación, tanto interior como exterior, de manera que los trabajadores puedan abandonar el lugar de trabajo, o pedir ayuda rápidamente y que así mismo se permita la identificación del asaltante.
- Disponer de una adecuada temperatura en las instalaciones.
- Evitar el aislamiento, físico y horario.
- Mantener una adecuada señalización.
- Utilizar un mobiliario adecuado al nivel de riesgo (mostradores anchos, barreras...).
- Disponer de zonas de espera apropiadas y confortables.
- Eliminar, en la medida que sea posible, de los lugares más accesibles, instrumentos cortantes o punzantes.
- Instalar sistemas de ordenación de listas de espera para ser atendido, tipo turno automático, pasillos provisionales en zigzag u otras, cuando fuera necesario.
- Disponer de 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 video, protocolos de colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de seguridad del Estado, valoración en función de la actividad del personal de la utilización de novedosas herramientas digitales de seguridad ciudadana, por ejemplo, ALERTCOPS).
- Proporcionar información clara a los usuarios sobre derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias y consecuencias para el agresor de sus actos agresivos. Se valorará la necesidad según los casos de proporcionar esta información mediante cartelera.
- 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 empleados advertidos de antemano.
- Rotar a los trabajadores en puestos de riesgo.
- Proteger la identidad de los empleados, utilizando tarjetas con números de

seguridad. Asegurar la coordinación con otras Administraciones Públicas o empresas en locales compartidos.

- Informar y formar, adecuada y periódicamente, a los empleados públicos sobre procedimientos y sistemas de trabajo, conductas a evitar, etc.

- Asegurar que los trabajadores tienen un acceso rápido a zonas seguras.

- Cuando se tenga constancia de la presencia de una persona que ya ha sido agresiva en otras ocasiones se procurará que sea atendido por dos empleados simultáneamente, nunca en solitario.

- Establecer procedimientos de emergencia claros sobre qué hacer y a dónde ir en caso de incidente (teléfonos de emergencia, etc.).

- Proporcionar un medio comunicación directo a los empleados que presten servicios fuera del centro de trabajo en entornos para los que se haya identificado el riesgo de violencia.

- Proporcionar información a los empleados sobre manejo de situaciones conflictivas, conocimientos y habilidades en materia de comunicación, entre las que se podrá incluir sesiones prácticas (a través de la presentación y/o dramatización de casos, por ejemplo la técnica del “cliente fantasma”) que refuercen y mantengan actualizadas las conductas correctas para el manejo de las situaciones de conflicto.

## b) ACTUACIONES DURANTE LA SITUACIÓN DE RIESGO: MEDIDAS ACTIVAS.

**Procedimiento para situaciones en el centro de trabajo.** - Las pautas a seguir por el personal ante situaciones conflictivas con uso de violencia (incluyendo la agresión física y las conductas verbales o físicas amenazantes o intimidatorias) generadas por usuarios o acompañantes de los mismos son las siguientes:

- Siempre se debe mantener la calma y tratar de contener y reconducir la situación buscando posibles puntos de acuerdo, no llevando a cabo ningún tipo de actuación que pueda ser interpretada como amenaza a la persona que agrede.

- Mantener el equilibrio emocional y no responder a las provocaciones: controlar los sentimientos negativos que determinadas situaciones conflictivas puedan haber provocado. Evitar caer en el terreno de la provocación y mantener el control. Evitar verbalizar amenazas, coacciones o insultos, así como no utilizar tonos de voz elevados.

- Evitar el contacto físico y el exceso de proximidad: mantenerse a una distancia prudencial (aproximadamente igual a la longitud del brazo). Así nos situaremos inicialmente lejos del alcance del otro y no se invadirá su espacio personal.

- Conversar con corrección, en un tono afable y profesional: evitar un tono brusco o cortante porque esto podría incrementar la tensión y acelerar la conflictividad. Evitar el uso

de estilos de comunicación que generen hostilidad como: apatía, condescendencia, impaciencia. Evitar hacer cualquier gesto que la persona pueda interpretar como menosprecio.

-Explicar con mucho detalle, y de forma convincente y razonada, los motivos por los que no es posible cumplir las expectativas del usuario.

- Buscar soluciones: Adoptar una postura dialogante y comunicativa en aquellas situaciones en las que se pueda buscar una solución a los problemas planteados.

- Liberar la tensión emocional del cliente o paciente: dejar hablar a la persona cuanto quiera para que explique sus sentimientos e inquietudes. Conducir a la persona hacia el estado de ánimo tranquilo que mantiene el profesional.

- Cuando sea necesario, avisar al vigilante de seguridad (si existe), al responsable del centro y, si no es posible, a otro trabajador del centro para que se integre en la entrevista con el fin de que contribuya a solucionar el motivo de la tensión. La comunicación de la situación de riesgo por violencia podrá llevarse a efecto, atendiendo a las características del centro, de las formas descritas a continuación:

- Telefónicamente por la red interna y pudiendo aludir cualquier otro tema para que se persone la persona requerida.

- Empleando los pulsadores de aviso de emergencia por violencia laboral en el caso de existir estos y encontrarse en disposición de utilizarlos.

- Personalmente poniendo cualquier excusa para abandonar la estancia en la que se encuentre el posible agresor.

- Reconocimiento de las posibles deficiencias propias o de la organización: el reconocimiento de las propias limitaciones puede ayudar a rebajar la tensión.

- Se intentará en la medida de lo posible mantener identificado al agresor.

Cuando la situación de violencia persista habiendo agotado la vía del diálogo, o no existiendo esta por las características de la situación planteada se instará a comunicar la situación a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado llamando al teléfono de emergencias 112.

Mientras se espera la llegada de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado se mantendrá una actitud conciliadora, intentando tranquilizar a la otra parte y no agravar la situación.

Cuando la situación que ha ocasionado la situación de emergencia desaparezca, ya sea por la intervención de los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado, por el abandono del posible agresor de las instalaciones, o por cualquier otro motivo, la persona afectada lo pondrá en conocimiento de su responsable directo, y conjuntamente lo comunicarán mediante la cumplimentación de la hoja de registro (Anexo I) a la Secretaría General Técnica de la Consejería, remitiendo igualmente copia al responsable del Centro Directivo.

**Procedimiento para situaciones fuera del centro de trabajo.** - Cuando la situación de violencia se produzca fuera del centro de trabajo, el trabajador agredido intentará aplicar los mismos principios de control de situaciones de violencia laboral, comunicándolo en el momento que tenga ocasión a su responsable directo, y si fuera necesario, valorará la posibilidad de ponerlo en conocimiento de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

Los procedimientos de comunicación, asistencia jurídica, apoyo psicológico, etc., serán los mismos que los descritos para el resto de supuestos.

#### **Medidas contra el ciberacoso:**

- Comunicación del incidente
- Colaboración con las autoridades competentes para la erradicación de estas situaciones: la AEPD, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y las autoridades judiciales.
- Responsabilidad en materia de protección de datos.
- Formación y sensibilización en materia de ciberacoso y violencia digital.

#### **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 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, MUFACE, MUGEJU) con el correspondiente Parte o Comunicación de Accidente de Trabajo donde se describan los hechos y las lesiones. La entidad gestora proporcionará la asistencia sanitaria precisa, incluida la psicológica que será gratuita.
- De conformidad con lo establecido en el artículo 14.f del Estatuto Básico del Empleado Público los empleados públicos tendrán garantizado el derecho *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.

**c.2) Actuaciones de los distintos responsables afectados de la Consejería:**

Los responsables de las distintas Unidades afectadas deben seguir el siguiente protocolo de actuación:

El responsable de la Unidad donde se haya producido la agresión elaborará un informe urgente, dentro de las siguientes 24 horas, 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 Modelo de notificación de agresiones/Incidentes (Anexo I), completándolo con la información o descripción aportada por el afectado.

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.

El responsable del Centro Directivo adoptará las medidas correctoras que considere oportunas y propondrá a la Secretaría General Técnica, 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, la Secretaría General Técnica cumplimentará el correspondiente parte o comunicación de accidente de trabajo a efectos de su notificación al Sistema Delt@ del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Cuando por su complejidad no pueda el Centro Directivo determinar las causas del mismo, el accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, así como todos los incidentes de esta naturaleza deberán ser investigados por el Servicio de Prevención.

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 (se adjunta modelo en Anexo II).

La Secretaría General Técnica informará al Comité de Seguridad y Salud de los incidentes violentos que se produzcan y los convocará con carácter extraordinario en los casos de agresiones graves.

**c3) Procedimiento interno de actuación: informe y notificación de agresiones.**

Al objeto de recopilar y ordenar la información general sobre agresiones e incidentes, desde la Secretaría General Técnica se llevará un Registro de Agresiones e Incidentes producidos. A tales efectos cada Centro Directivo informará a ésta de aquellas situaciones en las que haya existido riesgo de daño, aunque éste no se haya materializado, resaltando aquéllas en las que los empleados se hayan sentido amenazados o bajo una situación de estrés o riesgo de violencia. Igualmente informará de las agresiones que se produzcan en su ámbito.

Esta información se remitirá en el Modelo de Notificación de Agresiones/Incidentes incorporado al presente Protocolo como Anexo I.

Periódicamente por la Secretaría General Técnica se analizarán las causas de las agresiones o incidentes notificados con objeto de establecer un diagnóstico de la situación y evolución de la violencia en el trabajo en la Consejería. Semestralmente se informará al Comité de Seguridad y Salud de la Consejería de las actuaciones realizadas en el marco del presente Protocolo.

Anualmente, el responsable de la Secretaría General Técnica de la Consejería, elaborará una estadística de todas las agresiones sufridas por los empleados públicos en el ejercicio de sus funciones, con los datos desagregados por sexo. Un resumen de dicha estadística se remitirá a la Dirección General de Función Pública quien informará a los sindicatos presentes en la Mesa General de Negociación.

Igualmente, por el responsable de la Secretaría General Técnica de la Consejería se trasladará al Comité de Seguridad y Salud de la Consejería un informe-resumen anual comprensivo de las agresiones que se hubieran podido producir con los datos básicos de las mismas: fecha, centro directivo, tipo de agresión, posibles causas, seguimiento posterior del incidente y medidas en su caso adoptadas.

## 5. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO.

En el plazo de tres meses tras la firma del presente Protocolo se constituirá una comisión de seguimiento entre representantes de la Administración y de los sindicatos firmantes cuya finalidad será vigilar el cumplimiento e interpretar el contenido del mismo.

POR LA CONSEJERIA  
El Secretario General Técnico



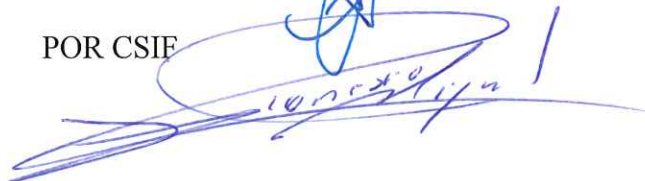
POR LAS SECCIONES SINDICALES  
POR COMISIONES OBRERAS



POR CSIT-UNION PROFESIONAL



POR CSIF



## ANEXO I

### Modelo de notificación de agresiones/incidentes.

#### 1.- DATOS DE LA PERSONA AGREDIDA

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

Sexo: H  M

Fecha de nacimiento: Día: \_\_\_\_\_ Mes: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

D.N.I.: \_\_\_\_\_

Funcionario Carrera  Funcionario Interino  Laboral Fijo  Laboral Temporal  Estatutario

Centro de trabajo: \_\_\_\_\_

Dirección del centro de trabajo: \_\_\_\_\_

Localidad: \_\_\_\_\_

C.P.: \_\_\_\_\_

Provincia: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

#### 2.- PERSONA QUE NOTIFICA EL INCIDENTE:

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

#### 3.- DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE:

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 de seguridad? Sí  No 
    - En su caso:  
Guardia Civil    Sí     No   
  
Policía Local    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

En \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_\_

(\* Los datos son de carácter personal y serán tratados con máxima confidencialidad. Conforme a lo dispuesto en la L.O. 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, usted puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a estos datos.

## ANEXO II

### Ejemplo de “Matriz de Haddon”

(Tomado de la NTP n.º 489 del  
INSHT)

Fases	Factor humano	Factor vehículo/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.

