

I. COMUNIDAD DE MADRID

C) Otras Disposiciones

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno

- 11** *ACUERDO de 9 de mayo de 2017, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba expresa y formalmente 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.*

Visto el Acuerdo adoptado por la Mesa General de Negociación de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid, en su reunión del día 19 de abril de 2017, que debe ser aprobado de forma expresa y formal para su validez y eficacia a tenor de lo regulado en el artículo 38.3 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, a propuesta de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno, el Consejo de Gobierno, previa deliberación en su reunión del día 9 de mayo de 2017,

ACUERDA

Primero

Aprobar expresa y formalmente el Acuerdo de 19 de abril de 2017, 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, adoptado por la Mesa General de Negociación de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid con los votos favorables de las centrales sindicales CCOO, CSIT Unión Profesional, FeSP UGT Madrid y CSI-F, y que figura como anexo del presente acuerdo.

Segundo

Este acuerdo deberá ser publicado en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID. El día siguiente a esta publicación surtirá efectos el Acuerdo de 19 de abril de 2017, 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.

El Consejero de Presidencia, Justicia
y Portavocía del Gobierno,
ÁNGEL GARRIDO GARCÍA

La Presidenta,
CRISTINA CIFUENTES CUENCAS

ANEXO

La Administración de la Comunidad de Madrid y las organizaciones sindicales firmantes del presente acuerdo coinciden en la necesidad de que, desde el marco de la negociación colectiva, 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.

En consecuencia, el presente acuerdo se suscribe por la representación de esta administración autonómica y por los representantes de las organizaciones sindicales CCOO, FeSP-UGT, CSIT-Unión Profesional y CSI-F, en el seno de la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36.3 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, que le atribuye la negociación de las materias y condiciones de trabajo comunes al personal funcionario, estatutario y laboral, así como en el artículo 37.1.j) de dicha norma legal, que sujeta a negociación las materias “que así se establezcan en la normativa de prevención de riesgos laborales”.

En virtud de cuanto antecede, en su sesión de fecha 19 de abril de 2017, la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid adopta, por unanimidad, el siguiente

ACUERDO

Primero*Aprobación*

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”, que figura como anexo de este acuerdo.

Segundo*Vigencia*

El presente acuerdo surtirá efectos a partir del día siguiente de la publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID del Acuerdo del Consejo de Gobierno por el que se proceda expresa y formalmente a su ratificación.

ANEXO

**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**

1. INTRODUCCIÓN

Entre los riesgos que pueden afectar a la salud de los empleados públicos, como consecuencia del trabajo que realizan, no solo se encuentran aquellos que dan lugar a las formas de accidente laboral más comunes y conocidas: caídas, golpes, cortes, intoxicaciones, etc. (todos ellos relacionados con la actividad o las condiciones materiales en que se realiza el trabajo), sino también los riesgos que derivan de la interrelación con otras personas, cuando en esa interrelación se producen comportamientos violentos que pueden suponer un importante riesgo para la salud.

Ello ha dado lugar a un amplio marco normativo del que se derivan diversas obligaciones en materia de prevención y actuación frente a las situaciones de violencia en el trabajo que es, básicamente, el siguiente:

- El Convenio de la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) sobre discriminación y empleo 1958 (núm. 111), en el que se establece que toda política o medida encaminada a combatir la violencia en el lugar de trabajo debería promover

el trabajo decente y el respeto mutuo y promocionar la igualdad de trato entre hombres y mujeres.

- El Convenio de la O.I.T. sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155), indica que un medio ambiente seguro y saludable facilita un estado de salud físico y mental óptimo en relación con el trabajo y contribuye a prevenir la violencia en el lugar de trabajo.
- El artículo 40.2 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos el deber de velar por la seguridad e higiene en el trabajo.
- La Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública, en su artículo 32, donde se expresa que la salud laboral tiene por objeto conseguir el más alto grado de bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores en relación con las características y riesgos derivados del lugar de trabajo, el ambiente laboral y la influencia de éste en su entorno.
- La Directiva 89/391/CEE de 12 de junio, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, en su artículo 5 dice “el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo”.
- La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales, en el artículo 14.2 afirma que “el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con su trabajo”.
- El Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto Básico del Empleado Público, que reconoce expresamente el derecho de los empleados públicos a recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- El Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el lugar de trabajo, de diciembre de 2006, en el que representantes de los empresarios y de los trabajadores reconocen que las empresas deben tener una declaración clara e inequívoca de que el acoso y la violencia en el trabajo no serán tolerados, en la que se especifiquen los procedimientos a seguir cuando se presenten los casos.
- La Resolución de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.

Mediante el presente protocolo general la Comunidad de Madrid y las organizaciones sindicales firmantes del presente acuerdo quieren dar cumplimiento al marco normativo citado y expresar su total rechazo y posicionamiento de tolerancia cero frente a todo tipo de agresión que puedan sufrir sus empleados públicos, 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 empleado público afectado.

El presente protocolo general, herramienta de uso común en el conjunto de la Administración de la Comunidad de Madrid para la prevención y actuación frente a la violencia en el trabajo, habrá 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 tanto se aprueban los protocolos específicos el protocolo general será de aplicación directa.

2. DEFINICIÓN, OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.1. 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, 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.

2.2. Objeto.

2.2.1. El presente protocolo tiene por objeto:

- a) Establecer las pautas generales de actuación preventiva que habrán de seguirse en los distintos ámbitos de la Administración de la Comunidad de Madrid para evitar todos los supuestos de violencia a que puedan estar expuestos los 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 a los empleados públicos expuestos al riesgo de violencia en el trabajo o que sean objeto de agresión.

2.2.2. Tanto en este protocolo general como en los específicos de cada consejería u organismo que se aprueben se ha de superar la identificación de la violencia con la agresión física (pegar, golpear, empujar, agredir, etc.) e incluir otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre como son las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes (Nota Técnica de Prevención n.º 489, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo).

Se considerarán, por tanto, comprendidas dentro del protocolo general y de los específicos 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.
 - Lesiones, suponen el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos o psicológicos.
- 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.).

2.3. Ámbito de aplicación, objetivos específicos y adaptación del protocolo.

- 2.3.1. El presente protocolo general será de aplicación a todo el personal de la Administración de la Comunidad de Madrid y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ella, bien como instrumento de aplicación directa, o

bien a través de los protocolos específicos de adaptación que se acuerden con los sindicatos en su respectivo ámbito de negociación en al ámbito de la consejería u organismo.

2.3.2. Las pautas de actuación preventiva y sistemas de protección y apoyo de carácter general contenidas en el presente protocolo deberán ser adaptadas y concretadas en cada consejería u organismo mediante protocolos específicos cuyo contenido estará compuesto, a modo orientativo, por el siguiente:

- a) Identificación de todos los centros de trabajo.
- b) Contenido esencial de las funciones desempeñadas por el centro de trabajo.
- c) Identificación de los riesgos de violencia a los que se encuentran expuestos los empleados.
- d) Planificación e implantación de las medidas preventivas concretas que se hayan seleccionado en cada centro de trabajo para garantizar en todos ellos un entorno libre de violencia.
- e) Procedimientos internos de actuación, informe y notificación de agresiones en aplicación del Protocolo.
- f) Constitución de una comisión de seguimiento del protocolo compuesta por representantes de la consejería u organismo y de los sindicatos firmantes en dicho ámbito de negociación cuya finalidad será vigilar la aplicación del protocolo e interpretar su contenido.

Los protocolos específicos deberán estar concluidos en el plazo de 6 meses desde la aprobación del protocolo general.

2.3.3. Los objetivos de los protocolos específicos serán:

- a) Informar, formar y sensibilizar a los empleados públicos de la Comunidad de Madrid en materia de violencia 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 objeto de violencia, facilitando un apoyo integral y multidisciplinar a los mismos.
- 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.
- e) Asegurar 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.

3. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE LOS PROTOCOLOS ESPECÍFICOS

3.1. Análisis y diagnóstico de la situación: metodología.

Para elaborar sus protocolos específicos todas las consejerías y organismos, deberán actuar conforme al siguiente proceso:

3.1.1. Análisis inicial de los riesgos existentes: Con el fin de facilitar a las consejerías y organismos la identificación de los peligros existentes se debería consultar la correspondiente evaluación de riesgos laborales de cada centro, en la que, en su caso, estarán identificados los riesgos derivados de violencia en el trabajo. A partir de la evaluación de riesgos, debe realizarse la oportuna planificación de la actividad preventiva relativa a los riesgos identificados en la evaluación. (Se adjuntan en los Anexos 1 y 2 sendas fichas y listas de chequeo utilizables a este fin). Para ello, se tendrá en cuenta el derecho de los empleados públicos, así como de los delegados de prevención, a efectuar propuestas a la dirección, órganos de participación y representación, dirigidas a la mejora de los niveles de protección de la seguridad y salud en el centro de trabajo,

tal como se establece en el artículo 18.2 y 36 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

A partir de ese primer análisis, para conocer con mayor precisión y de manera continuada el estado o situación del centro de trabajo respecto de la violencia en el trabajo, deberá implantarse una metodología que permita recopilar y ordenar la información pertinente de forma sistemática, como puede ser a través de los siguientes medios:

- a) Sistemas de información general sobre incidentes, ya existentes o que se puedan establecer (partes de incidentes), en los que se informará de aquellas situaciones en las que el riesgo de daño estuvo presente, aunque no se llegara a materializar. Especialmente se harán la constar aquellas situaciones en que la plantilla o un trabajador de la misma se sintió amenazada o bajo una situación de estrés por riesgo de violencia.
- b) Sistemas de registro de las agresiones producidas.
- c) Modelos para la presentación de comunicación de incidentes de violencia por parte del personal.
- d) Informes periódicos de los responsables de centros o unidades.

- 3.1.2. Diagnóstico de la situación: La información recopilada y ordenada, como se indica en el apartado anterior permitirá establecer un diagnóstico de la situación señalando los puestos de trabajo que puedan presentar un especial riesgo. Para analizar los datos es conveniente agrupar los incidentes similares y tratar de buscar e identificar las características comunes (ciertos departamentos, áreas, trabajos, momentos del día, frecuencia, etc.). Se debe establecer una línea base e identificar, si existe, algún patrón de incidentes, la severidad del problema e incluso empezar a establecer áreas de problemas y a documentar la necesidad de mejoras, teniendo en cuenta, sin embargo, que en ocasiones, debido a varias razones (miedo al agresor a represalias o a ser criticado, entre otras) los empleados públicos no notifican todos los incidentes.

Aunque existe la percepción de que la violencia en el lugar de trabajo es aleatoria e impredecible, a los efectos indicados en el párrafo anterior, y aunque puedan existir razones de fondo en el origen de determinadas reacciones violentas (situaciones de desamparo, frustración, impotencia, etc.), frente a las que difícilmente se pueden adoptar medidas preventivas in situ (en el lugar en que se produce el estallido violento), y a las que, por la misma razón, difícilmente puede atribuírseles una causa específica, será útil el hacer un análisis y clasificación de las causas de las agresiones, cuando ello sea factible, que orientará sobre las medidas preventivas a aplicar. Para todo ello se podrá utilizar una clasificación no exhaustiva como la siguiente:

- a) Causas relacionadas con la organización del centro de trabajo:
 - Relacionadas con el tiempo de espera.
 - Relacionadas con la falta de información.
 - Relacionadas con la falta de señalización.
 - Espacios comunes: espacio disponible, limpieza, confort, diseño, etc.
 - Otras causas.
- b) Disconformidad con la atención profesional recibida.
- c) Disconformidad con el trato recibido del empleado público.
- d) Disconformidad con la resolución de su expediente, situación, etc.
- e) Otras causas.

Periódicamente, y con la frecuencia y formato que en cada caso se acuerde, se informará al Comité de Seguridad y Salud o delegados de prevención correspondientes sobre la situación y evolución de la violencia en el trabajo.

- 3.2. Estrategia preventiva y de actuación.

- 3.2.1. En los protocolos específicos de cada consejería u organismo se concretará el conjunto de medidas a adoptar para prevenir y actuar frente a las agresiones en cada uno de sus centros de trabajo. Estas medidas deben estar adaptadas a cada tipo y situación de trabajo, estar disponibles y ser conocidas por todos los empleados y deben ser objeto de formación y de sesiones prácticas periódicas, (por ejemplo, a través de la presentación y/o dramatización de casos) que refuercen y mantengan actualizadas las conductas correctas y, en su caso, que-

dará integrado en el Plan de Autoprotección/Emergencia del centro de trabajo. Las medidas preventivas guardarán siempre coherencia con los riesgos que hayan sido identificados en cada centro.

3.2.2. Las posibles medidas a que nos referimos pueden ser clasificadas a título orientativo del siguiente modo:

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

Sin perjuicio de las medidas concretas a que se hace referencia a continuación es fundamental el compromiso previo y explícito de las distintas consejerías y organismos respecto a la no tolerancia de ningún tipo de violencia y falta de respeto que pueda afectar a los empleados públicos de la misma. Este compromiso figura con carácter general en la introducción del presente protocolo y no solo debe ser trasladado y conocido por todos los empleados de la organización a través de una declaración expresa, sino también hacerse visible a todos los usuarios de la misma, a través de carteles de advertencia en los que claramente se exprese el principio de tolerancia cero respecto a cualquier tipo de violencia.

Por otro lado, aunque los motivos que pueden dar lugar a una conducta violenta pueden ser múltiples y, a veces, impredecibles, se debe incluir en este bloque un conjunto de medidas concretas, relacionadas con el lugar de trabajo, la organización del trabajo y la aptitud y actitud general del trabajador que puede contribuir a eliminar o minimizar determinadas causas de queja del usuario y, en consecuencia, de su posible reacción violenta. Al objeto de poder orientar la elaboración de los protocolos específicos, y sin ánimo de exhaustividad, se deben valorar y, en su caso, incluir las siguientes medidas:

- Garantizar buena visibilidad, iluminación y temperatura.
- 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.
- 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).
- Proporcionar información clara a los usuarios sobre derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias y consecuencias para el agresor de sus actos agresivos.
- 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.
- Disponer de un modelo de escrito a remitir al domicilio de la persona agresora.
- 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.
- b) 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 al vigilante de seguridad o a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, activar los sistemas de llamada interna de emergencia que se hayan establecido, 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.
 - Evitar 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 la 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 utilizar tonos de voz elevados.
 - Evitar la adopción de un lenguaje desafiante, el contacto físico o el exceso de proximidad.

Este procedimiento también estará disponible y ser conocido por todos los empleados públicos (pudiendo estar integrado en el Plan de Autoprotección/Emergencia del centro de trabajo), además de ser objeto de sesiones prácticas periódicas que refuercen y mantengan actualizadas las conductas correctas.

- 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, UPAM, 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.
 - Informar a la secretaría general técnica o gerencia de la consejería u organismo u órgano que se establezca en el ámbito de los centros docentes, sanitarios o de justicia, de los hechos acaecidos y presentar un informe lo más detallado posible sobre el incidente mediante la cumplimentación del modelo de

notificación de agresiones (Anexo 3). Dicho informe deberá acompañarse o completarse con una breve descripción del hecho suscrita por el empleado público afectado y presentarse dentro de las 24 horas siguientes a lo ocurrido. Asimismo, se informará al comité de seguridad y salud o delegados de prevención.

— De conformidad con lo establecido en el artículo 14.f del Estatuto Básico del Empleado Público los empleados públicos tendrán garantizado el derecho:

f) 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 u organismo.

Los responsables de las distintas unidades afectadas de la consejería u organismo deben realizar las siguientes actuaciones:

— 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 (Anexo 3), completándolo con la información o descripción aportada por el afectado.

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 responsable de la secretaría general técnica de la consejería, gerencia del organismo u órgano que se establezca en el ámbito de los centros docentes, sanitarios o de justicia, a la vista del informe recibido, propondrá las medidas que considere oportunas y, en su caso, adoptará las medidas 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, deberán notificarse al Sistema Delt@ del Ministerio de Empleo y Seguridad Social mediante el correspondiente parte o comunicación de accidente.

— Los responsables de la secretaría general técnica de la consejería, gerencia del organismo u órgano que se establezca en el ámbito de los centros docentes, sanitarios o de justicia, deben investigar el accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, así como todos los incidentes de esta naturaleza que le sean comunicados, debiendo apoyarse en su servicio de prevención, al que deberá notificarse la agresión cuando por su complejidad no pueda por sí misma determinar las causas del mismo.

En el caso de la investigación de agresiones y atendiendo a los tres momentos de actuación de la estrategia preventiva citados (antes, durante y después de la agresión) 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 y las estrategias de control que se pueden introducir para la prevención de sucesos futuros (se adjunta modelo en Anexo 4). Los incidentes violentos deben ser informados en los Comités de Seguridad y Salud o delegados de prevención correspondientes, debiéndose convocar dicho comité, con carácter extraordinario, en los casos de agresiones graves.

Así mismo, se constituirá y mantendrá al día un Registro de Agresiones, que recoja toda la información recopilada, en particular, a través del citado modelo de notificación de agresiones, el cual deberá estar concluido en el plazo de 6 meses desde la aprobación del presente protocolo.

Anualmente, el responsable de la secretaría general técnica de la consejería, gerencia del organismo u órgano que se establezca en el ámbito de los centros docentes, sanitarios o de justicia elaborará una estadística de todas las agresiones sufridas por 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 y a los sindicatos presentes en la Mesa General de Negociación.

4. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN DE AGRESIONES

4.1. Los protocolos específicos de cada consejería u organismo deberán recoger el procedimiento de notificación o denuncia de agresiones y la unidad administrativa a la que debe dirigirse. El procedimiento debe respetar en todo caso las siguientes garantías:

- a) Respeto y protección de las personas: es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Los implicados podrán ser asistidos por algún 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 denunciada deben cumplimentarse en el menor tiempo posible.
- d) Contradicción: el procedimiento debe 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 acosada hubieran sufrido un deterioro, el departamento, organismo autónomo o ente público afectado deberá restituirla en 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 responsables de la organización deberán adoptar las medidas que se estimen pertinentes en orden a garantizar la protección de la salud de los trabajadores-empleados afectados.
- g) Prohibición de represalias: los responsables de la organización deberán prohibir 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.

4.2. Las actuaciones enmarcadas en el 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.



5. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

En el plazo de tres meses desde la firma del presente acuerdo 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.

ANEXO I

Hoja de trabajo para la identificación de peligros

Departamento/ Organismo:					
Dependencia:					
Fecha:					
Puesto/ tarea	Ubicación	Peligros	Nº personas afectadas	Frecuencia	Observaciones

ANEXO II

Factores de riesgo relacionados con la violencia

(Tomado de la NTP n.º 489 del INSHT)

a) Factores del entorno y del lugar de trabajo:

- Localización geográfica del centro de trabajo o del lugar de prestación del servicio (zona urbana, rural, extrarradio, características socioeconómicas del entorno, etc.).
- Diseño del lugar de trabajo.
- 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.).

b) Procedimientos de trabajo:

- 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.

ANEXO III

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:

- Daños materiales:

- Consecuencias del incidente:

- Personas que intervienen:
 - Personal del centro:
 - Testigos:
 - Usuarios:

- 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 <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Policía Local	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Policía Nacional	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
- ¿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

En _____, _____ de _____ de 20_____

*) Los datos son de carácter personal y serán tratados con máxima confidencialidad. Conforme a lo dispuesto en la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, usted puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a estos datos.

ANEXO IV

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.

(03/16.480/17)

