



PROTOCOLO ESPECÍFICO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A TODOS LOS TIPOS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO 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 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, la representación de esta Consejería y los órganos de representación sindical en el ámbito de la misma, suscriben el presente

PROTOCOLO ESPECÍFICO

Mediante el presente Protocolo, la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno y las organizaciones sindicales firmantes del Protocolo general 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 sus empleados públicos, en o con ocasión del



Comunidad de Madrid

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.

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, 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, así



Comunidad de Madrid

como en toda la normativa de aplicación vigente y las oportunas actualizaciones.

c) Violencia interna: En este tipo de violencia la víctima y el causante de la acción violenta tienen algún tipo de relación como empleado público del mismo o diferente centro de trabajo o unidad administrativa.

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 distintos ámbitos de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno 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.
- c) Informar, formar y sensibilizar a los empleados públicos de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía de Gobierno 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.
- 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 objeto de violencia, facilitando un apoyo integral y multidisciplinar a los mismos.

UGT CSIF



Comunidad de Madrid

- f) 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.
- g) Asegurar la rehabilitación integral mediante la asistencia sanitaria y psicológica gratuita al personal afectado por la violencia.
- h) Proporcionar orientación jurídica 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, comprendidas 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.
- 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.



Comunidad de Madrid

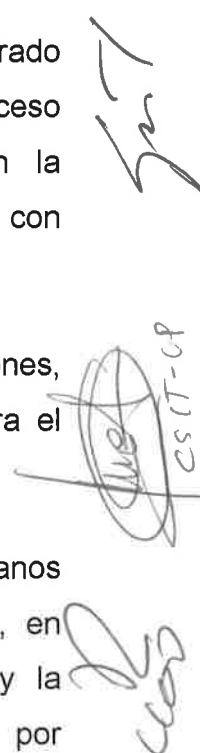
a) Actuaciones previas a la situación de riesgo: medidas proactivas.

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.


CSIF


UGT


CSIT-CP



Comunidad de Madrid

- 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.).

1.3.- Ámbito de aplicación

1.3.1.- El presente Protocolo será de aplicación a todo el personal de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid.

1.3.2.- Al presente Protocolo se incorpora cuadro del análisis de los riesgos existentes que contiene la siguiente información:

- 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.

Anualmente se revisará por los Centros Directivos el cuadro del análisis de los riesgos existentes, incorporando a éste la información que corresponda como consecuencia de las evaluaciones de riesgos que se vayan realizando y se comunicará a la Secretaría General Técnica, todo ello a los efectos de actualizar el cuadro adjunto al presente protocolo, sin perjuicio de su actualización en cualquier momento si se considerara necesario.

2. ESTRATEGIA PREVENTIVA Y DE ACTUACIÓN.

En función de los riesgos identificados en la evaluación, corresponde a cada Centro Directivo implantar las medidas preventivas que correspondan, pudiéndose, entre otras, adoptar las siguientes:

1
Jr

CSIT-UP

CSIT

UGT

CSIF



Comunidad de Madrid

- 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.
- Organizar adecuada y equitativamente el trabajo para evitar situaciones de desigualdad que provoquen violencia interna.
- Promover actividades formativas e informativas en materia de violencia (interna y externa) que se harán extensivas a todas y todos los empleados públicos, mandos intermedios y directivos de la Consejería.

b) Actuaciones durante la situación de riesgo: medidas activas.

UGT

CSIF



Comunidad de Madrid

- 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.



Comunidad de Madrid

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.
- 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:



Comunidad de Madrid

Los responsables de las distintas Unidades afectadas de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno 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.


CSIF


UGT


UGT


CSIF-UP





Comunidad de Madrid

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 le 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 aquéllas 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.

Ésta 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, de la que se dará traslado al Comité de Seguridad y Salud y a la Comisión de



Comunidad de Madrid

Seguimiento del presente acuerdo. 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.

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.

Madrid, a 12 de diciembre de 2017

Por la Administración

Fdo: Pedro Guitart González-Valerio

Por CCOO

Fdo: JOSÉ DANIEL
FDEZ JORDAN

Por CSIT UP

Fdo: Juan Carlos Arceas Martín

Por UGT

Fdo: LUCIANO REGODON MOLGUÍN

Por CSI-F

Fdo: MONIQUE PEDROSA GARCIA



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 carr ☐ a 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:



Comunidad de Madrid

- 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? ☐ 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



Comunidad de Madrid

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. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, usted puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a estos datos.



Comunidad de Madrid

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.

X
H

CSIF-UB

CSIF

CSIF

UGT