



PROTOCOLO ESPECÍFICO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A TODOS LOS TIPOS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN:

Una vez aprobado 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, mediante 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 (BOCM del 23 de mayo de 2017) y, conforme a lo establecido en su apartado primero, en el que se señala que habrá de ser objeto de adaptación y concreción, se procede a su adaptación en la Consejería a las características y problemática particulares de la misma y, en concreto, respecto al personal adscrito a los servicios centrales, mediante la aprobación de este protocolo específico, que tiene como finalidad ofrecer a todos los empleados públicos adscritos a los servicios centrales de la Consejería unas pautas generales de actuación preventiva para evitar los supuestos de violencia a que pueden estar expuestos los empleados con ocasión o como consecuencia del ejercicio de sus funciones legítimamente atribuidas, así como sistemas de protección de carácter general ante este tipo de situaciones.

En virtud de cuanto antecede, la representación de esta Consejería, a través del Secretario General Técnico y los representantes de las organizaciones sindicales del ámbito de aplicación de este protocolo y firmantes del Protocolo General, suscriben el presente protocolo específico de prevención y actuación frente a todos los tipos de violencia en el trabajo.

1. INTRODUCCIÓN

La violencia en el trabajo supone un atentado a la dignidad de las personas que produce daños físicos, psíquicos y materiales que deben evitarse y por ello existe una voluntad de establecer un entorno laboral libre de violencia, lo que también podemos denominar *tolerancia 0* ante cualquier tipo de agresión que puedan sufrir los empleados públicos, en o con ocasión del desempeño de sus funciones, de tal forma que desde esta Consejería se pondrán todos los medios preventivos a su disposición con el fin de lograr un entorno laboral libre de violencia y, en el caso de que se produzca alguna agresión, prestará apoyo integral al empleado público afectado.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo específico será de aplicación al personal adscrito a los servicios centrales de la Consejería, incluido el personal que presta servicio en las Direcciones de Área Territoriales.



3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROTOCOLO

3.1. OBJETIVO GENERAL DEL PROTOCOLO

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

Superando la identificación de la violencia con la agresión física al incluir otras conductas susceptibles de violentar e intimidar, y en los términos fijados en el apartado 2.2.2 del protocolo general, se consideran incluidas dentro de este protocolo los siguientes tipos de agresiones:

- Agresiones físicas, concepto que incluye coacciones y lesiones.
- Agresiones verbales, que incluye insultos, amenazas, calumnias e injurias.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROTOCOLO

Los objetivos específicos del presente protocolo son los siguientes:

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



- e) Favorecer la rehabilitación integral mediante la asistencia sanitaria y psicológica gratuita al personal afectado por la violencia.
- f) Proporcionar orientación y asesoramiento jurídico al personal afectado.

4. IDENTIFICACIÓN DE LAS SEDES EN LAS QUE PRESTA SERVICIO EL PERSONAL Y FUNCIONES

4.1. SEDES

Las sedes afectadas por el presente protocolo en las que presta servicio el personal adscrito a los Servicios Centrales son las siguientes:

- Sede ubicada en la calle Alcalá 30-32
- Sede ubicada en la calle Gran Vía nº 20
- Sede ubicada en la calle Santa Hortensia nº 30
- Planta 7ª en la sede del inmueble ubicado en el Paseo de Recoletos, 14, ubicación actual del Consejo Escolar
- Las sedes en las que está ubicado el personal que presta servicio en las Direcciones de Área Territoriales:
 - DAT Madrid- Capital, calle Vitrubio, 2 de Madrid.
 - DAT Madrid- Norte, Avenida de Valencia, SN en San Sebastián de los Reyes.
 - DAT Madrid- Sur, calle Maestro, 19 en Leganés.
 - DAT Madrid- Este, calle Jorge Guillén, SN en Alcalá de Henares.
 - DAT Madrid- Oeste, Carretera de la Granja, SN en Collado Villalba.
 - Servicio de Inspección Educativa de la DAT Madrid- Capital en calle Isaac Peral, 23 de Madrid.
 - Servicio de Inspección Educativa de la DAT Madrid- Sur en calle Maestro, 14 de Leganés.

4.2. FUNCIONES

El contenido esencial de las funciones desempeñadas en los Centros directivos ubicados en las sedes relacionadas en el punto 4.1 viene determinado en función de la atribución de competencias prevista en el Decreto del Consejo de Gobierno por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería.



5. IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE VIOLENCIA A LOS QUE SE ENCUENTRAN EXPUESTOS LOS EMPLEADOS

Si bien ha de tenerse en cuenta que el riesgo de violencia puede ser inexistente o mínimo en estos centros, los informes sobre evaluaciones de riesgos laborales de cada una de las sedes relacionadas en el punto 4.1 identifican los peligros existentes.

Los riesgos que hayan sido identificados a raíz del análisis de las evaluaciones de riesgos laborales se consignarán en un “Parte” de identificación de peligros conforme al **anexo I** de este protocolo (que se adapta al anexo I del protocolo general). Asimismo para la identificación de los factores de riesgo relacionados con la violencia se tendrá en cuenta el anexo II del protocolo general.

6. MEDIDAS PREVENTIVAS Y PROCEDIMIENTO INTERNO DE ACTUACIÓN:

En aplicación del presente Protocolo se adoptarán una serie de medidas preventivas que tienen el objetivo ya mencionado de prevenir y minimizar las situaciones de violencia externa en el trabajo, alcanzando asimismo un entorno de trabajo saludable y seguro para los empleados públicos. Estas actuaciones se dividen, siguiendo la clasificación efectuada en el apartado 3.2.2. del protocolo general, en:

- 6.1 Actuaciones previas a la situación de riesgo: medidas proactivas.
- 6.2 Actuaciones durante la situación de riesgo: medidas activas.
- 6.2 Actuaciones tras la situación de riesgo: apoyo a las víctimas.

6.1 Actuaciones previas a la situación de riesgo: medidas proactivas

En cada una de las dependencias a las que se hace referencia en el apartado 4.1 del presente protocolo se expondrán un cartel de advertencia en el que se exprese el principio de tolerancia cero respecto a cualquier tipo de violencia.

Para las sedes incluidas en el ámbito de aplicación de este protocolo y, en lo que proceda, en aquellas unidades en las que se lleva a cabo atención al público, se establecen las medidas que se relacionan a continuación y que pueden contribuir a eliminar o minimizar determinadas causas de queja del empleado y, en su caso, del ciudadano, en previsión de su posible reacción violenta. Para ello es conveniente que estas unidades tengan algunas características particulares:

- Mantenimiento de una buena iluminación o visibilidad y temperatura adecuada.
- Utilización de un mobiliario adecuado: mostradores anchos o elevación de su altura. Buena distribución y disposición de espacios.



- En la medida que sea posible, eliminar de los lugares más accesibles instrumentos cortantes o punzantes.
- Asegurarse que los empleados tienen un acceso rápido a zonas seguras.
- Asegurar una adecuada gestión de colas y de esperas usando signos claros y visibles y asegurando un fácil acceso.
- Instalación sistemas de ordenación de listas de espera para ser atendido.
- Adecuar las instalaciones para que las zonas de espera sean zonas confortables.
- Proporcionar información clara a los usuarios sobre derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias, así como consecuencias para el agresor de sus actos agresivos.
- Condiciones ambientales adecuadas y confortables: disminuir el ruido ambiental al mínimo posible, eliminar en lo posible los malos olores, mantener una temperatura homogénea y adecuada.
- Disposición de medidas de seguridad adecuadas (sistemas de detección, acceso rápido a zonas o salidas seguras, personal de seguridad, cámaras de vídeo, etc) Comunicación de la existencia de medidas de seguridad en el centro de trabajo (cartelería). Dichas medidas precisan de un mantenimiento periódico, deberán ser fáciles de usar y los empleados han de estar entrenados en su uso.
- Establecimiento de procedimientos de emergencia claros en caso de incidente (teléfono de emergencia).
- Registrar la identificación de quienes quieren acceder a las zonas de trabajo y disponer en el control de acceso del registro de incidentes pasados.

6.2 Actuaciones durante la situación de riesgo: medidas activas.

Siguiendo lo establecido en el apartado 3.2.2. b) del protocolo general:

- 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.
- Se evitará un tono brusco y/o cortante porque esto podría incrementar la tensión y acelerar la conflictividad.



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

6.3 Actuaciones tras la situación de riesgo: apoyo a las víctimas.

En caso de materializarse la agresión, deben llevarse a efecto las siguientes medidas, en función de la gravedad de la lesión:

6.3.1) Actuaciones de apoyo en relación con el empleado público agredido:

- Solicitar ayuda externa, si se necesita, llamando al 112.
- Acompañar a la persona agredida a los Servicios Sanitarios, cuando proceda. Dado que las agresiones sufridas por un empleado público en el desempeño de su trabajo, se consideran accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, el empleado público agredido podrá acudir a la entidad con la que tenga concertada las prestaciones por accidente de trabajo (INSS, MUTUA COLABORADORA, UPAM y MUFACE) con el correspondiente Parte o Comunicación de Accidente de Trabajo donde se describan los hechos y las lesiones.

6.3.2) 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 de los hechos acaecidos y presentará un informe lo más detallado posible sobre el incidente 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 II**), completándolo con la información o descripción aportada por el afectado.



El informe se presentará en sobre cerrado (siempre y cuando se posibilite su registro) en cuya portada figurará la identificación de la persona que lo remite y dentro del mismo el anexo II con el resto de los documentos que se considere necesario aportar, para garantizar así la confidencialidad y el sigilo y evitar el mal uso de la información o la victimización.

Será importante que en este informe colabore, tanto el empleado público agredido, cuando ello sea posible, como los testigos del caso. Si fuera necesario, dicho informe podrá ser ampliado o completado más adelante, incluyendo los resultados de la investigación.

El 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 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. El modelo se recoge en el Anexo IV del protocolo general.
- Los incidentes violentos deben ser informados en el Comité de Seguridad y Salud o delegados de prevención correspondientes, debiéndose convocar dicho Comité o, en su caso los delegados de prevención, con carácter extraordinario, en los casos de agresiones graves.

Se acompaña como **anexo III** un diagrama con el procedimiento interno de actuación que se ha relacionado anteriormente. Este procedimiento también estará disponible y deberá ser conocido por todos los empleados con riesgo de agresión.



7. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento debe respetar en todo caso las siguientes garantías:

- a) Respeto y protección de las personas: se procederá con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Los implicados podrán ser asistidos por un delegado de prevención o asesor durante las fases del procedimiento.
- b) Confidencialidad: las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad, no debiendo transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación.
- c) Diligencia: la investigación y la resolución correspondiente sobre la conducta denunciada deben cumplimentarse en el menor tiempo posible.
- d) Contradicción: el procedimiento deberá garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados, sin que en ningún caso se puedan adoptar represalias por su participación.
- e) Restitución de las víctimas: si las condiciones laborales de la víctima acosada hubieran sufrido un deterioro, desde la Consejería se le deberá restituir a las condiciones más próximas posibles a su situación laboral de origen, de mutuo acuerdo con la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.
- f) Protección de la salud de las víctimas: los responsables de la organización deberán adoptar las medidas que se estimen pertinentes en orden a garantizar la protección de la salud de los empleados afectados.
- g) Prohibición de represalias: se prohíbe expresamente las represalias contra las personas que efectúen la denuncia, comparezcan como testigos o participen a petición de interesados, siempre que se haya actuado de buena fe.

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

8. REGISTRO Y ESTADÍSTICAS

En la Subdirección General de Régimen Interior de la Secretaría General Técnica se llevará un registro de los sucesos e incidentes que ocurran en los Servicios Centrales de esta Consejería.

Los centros de trabajo tendrán en cuenta los incidentes y sucesos acaecidos a fin de poder planificar las actuaciones preventivas necesarias que eviten que puedan volver a producirse en el futuro e informarán a la Secretaría General Técnica de las situaciones en las que haya existido riesgo o daño aunque éste no se haya materializado, resaltando aquéllas en las que los empleados se han sentido



amenazados o bajo una situación de estrés o riesgo de violencia. Igualmente informarán de las agresiones que se produzcan en su ámbito (**anexo II** del presente protocolo).

La Secretaría General Técnica, a través de la Subdirección General de Régimen Interior, elaborará una estadística de todas las agresiones sufridas por empleados públicos en el ejercicio de sus funciones, con datos desagregados por sexo. Un resumen de esta estadística se remitirá a la Dirección General de la Función Pública y a los sindicatos presentes en la Mesa General de Negociación.

9. APOYO A LAS VÍCTIMAS

- Las agresiones sufridas por un empleado público en el desempeño de su puesto de trabajo tienen la consideración de accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, según el sistema de Seguridad Social a que se pertenezca, pudiendo el empleado acudir a la entidad con la que tenga concertada las prestaciones por accidente de trabajo (INSS, Mutua Colaboradora, UPAM y MUFACE) con el correspondiente parte o comunicación de accidente de trabajo donde se describan los hechos y las lesiones. Según se determina en el apartado 3.2.2. c) c.1) del protocolo general, la entidad gestora proporcionará la asistencia sanitaria precisa, incluida la psicológica que será gratuita.
- Los empleados públicos también tendrán derecho, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 f) del Estatuto Básico del Empleado Público: "A la defensa jurídica y protección de la Administración Pública en los procedimientos que se sigan ante cualquier orden jurisdiccional como consecuencia del ejercicio legítimo de sus funciones o cargos públicos."
- En relación con los daños materiales que se hubieran podido producir, los empleados públicos podrán acudir a la vía de la responsabilidad patrimonial de la Administración en los términos previstos en la normativa de aplicación.

10. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

Se constituirá una comisión de seguimiento del presente protocolo con cuatro representantes por parte de las organizaciones sindicales CCOO, CSIT Unión Profesional, FeSP UGT Madrid y CSI-F, firmantes del protocolo general y otros cuatro representantes por parte de la Administración, uno de estos últimos intervendrá como secretario de la Comisión. Los representantes también designarán sus suplentes.



Comunidad de Madrid

Si se acuerda por la comisión de seguimiento se podrá recabar de la Dirección General de Función Pública y, con la finalidad de asesoramiento, un técnico de prevención de riesgos laborales.

La comisión de seguimiento se reunirá una vez al año o a instancia de parte, previa petición razonada y tiene como finalidad la vigilancia de la aplicación del presente protocolo e interpretación de su contenido.

Madrid, 4 de julio de 2018.

Por la Administración
EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO

Fdo: Alfonso González Hermoso de Mendoza

Por CC.OO

Fdo: *Bernar Cerao Segado*
OLGA MARCOS FERNÁNDEZ

Por UGT:

Fdo: *Francisco Valenciano Atenza*

Por CSIT UP

Fdo: *Gregorio Toró Sojo González*

Por CSI-F

Fdo: *JOSE CARLOS GUINDOT MARTINEZ*

ANEXO I

Parte de identificación de peligros

Consejería de Educación e Investigación						
Dependencia:						
Fecha:						
Puesto/ tarea	Ubicación	Peligros	Nº personas afectadas	Frecuencia	Observaciones	



ANEXO II

Formulario para la comunicación 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

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 ° _____



Comunidad de Madrid

Diligencias Previas Nº: _____

- ¿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 personales recogidos en este formulario serán tratados de conformidad con el nuevo Reglamento Europeo (UE) 2016/679 de Protección de Datos. La información relativa a los destinatarios de los datos, la finalidad y las medidas de seguridad, así como cualquier información adicional relativa a la protección de sus datos personales podrá consultarla en el siguiente enlace www.madrid.org/proteccionDeDatos. Ante el responsable del tratamiento podrá ejercer, entre otros, sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y limitación de tratamiento.



ANEXO III

Diagrama de procedimiento de actuación

