

# **Acuerdo por el que se aprueba el Protocolo de prevención y actuación ante situaciones de violencia externa en el trabajo dirigida al personal funcionario y laboral del VI Convenio Colectivo del personal laboral de la Administración de la Junta de Andalucía, en el ámbito de la Administración General de la Junta de Andalucía, sus Instituciones, Agencias Administrativas y Agencias de Régimen Especial.**

Sevilla, 27 de diciembre de 2017

El Convenio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre discriminación y empleo de 1958 (núm. 111), 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. Asimismo, el Convenio OIT sobre seguridad y salud de los trabajadores de 1981 (núm. 155), dispone 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.

Destacan a nivel europeo, 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, así como 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.

Por su parte, el artículo 40.2 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos, como uno de los principios rectores de la política social y económica, velar por la seguridad y salud de los trabajadores.

Este mandato constitucional conlleva la necesidad de desarrollar una política de protección de la salud de los trabajadores mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo, encontrando en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), su norma de desarrollo y pilar fundamental, ya que en la misma se configura el marco general en el que habrán de desarrollarse las distintas acciones preventivas, en coherencia con las decisiones de la Unión Europea que ha expresado su ambición de mejorar progresivamente las condiciones de trabajo y de conseguir este objetivo de progreso con una armonización paulatina de esas condiciones en los diferentes países europeos.

La citada Ley de Prevención de Riesgos Laborales se aplica también en el ámbito de las Administraciones Públicas, razón por la cual no solamente posee

el carácter de legislación laboral sino que constituye, en sus aspectos fundamentales, norma básica del régimen estatutario de los funcionarios públicos, dictada al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.18ª de la Constitución, confirmándose con ello la vocación de universalidad de dicha norma, en cuanto está dirigida a abordar, de manera global y coherente, el conjunto de los problemas derivados de los riesgos relacionados con el trabajo, cualquiera que sea el ámbito en el que el trabajo se preste.

Del artículo 14.2 de la LPRL, se desprende la obligación de la Administración de la Junta de Andalucía, en cuanto empleador, de garantizar la seguridad y la salud de su personal empleado público en todos los aspectos relacionados con el trabajo; en concordancia con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 14/1986, General de Sanidad, que establece la necesidad de «promover la salud integral del trabajador» y el derecho de los empleados públicos «a recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo» reconocido expresamente en el artículo 14.1) de Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto Básico del Empleado Público. De acuerdo con ello, se desarrollará una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva con el fin de perfeccionar de manera continua las actividades de identificación, evaluación y control de los riesgos que no se hayan podido evitar y los niveles de protección existentes, disponiendo lo necesario para la adaptación de las medidas de prevención a las modificaciones que puedan experimentar las circunstancias que incidan en la realización del trabajo.

Asimismo, el artículo 16.1 de la Ley 31/1995, en la redacción dada por la Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la Prevención de Riesgos Laborales dispone que la Prevención de Riesgos Laborales deberá integrarse en el sistema general de gestión, tanto en el conjunto de las actividades como en todos los niveles jerárquicos, a través de la implantación y aplicación de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

A este respecto, en el ámbito autonómico andaluz, de acuerdo con las competencias exclusivas de autoorganización de nuestra Comunidad Autónoma y de ejecución en materia laboral, fue dictado el Decreto 304/2011, de 11 de octubre, por el que se regula la estructura organizativa de prevención de riesgos laborales para el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía.

La Consejería competente en materia de Seguridad y Salud Laboral tiene atribuidas las competencias de coordinación de los criterios técnicos en Prevención de Riesgos Laborales, a cuyo respecto informará el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de las Consejerías, Agencias Administrativas y Agencias de Régimen Especial, con carácter previo a su aprobación e instrumentará la coordinación de los aspectos técnicos y metodológicos relativos al modelo, contenido y configuración del mismo y la Consejería competente en materia de Administración Pública las de organización de la administración pública y la política de personal, así como las de ordenación de la participación y representación en materia de Prevención de Riesgos Laborales de los empleados públicos.

Por su parte, la Consejería competente en materia de Administración Pública realizará las funciones de seguimiento y aplicación de los Acuerdos vigentes en materia de prevención de riesgos laborales en relación con la representación y participación de los empleados públicos de uno y otro sexo.

Las unidades de prevención constituyen los servicios propios de las Consejerías, Instituciones, Agencias Administrativas y Agencias de Régimen Especial; y los Centros de Prevención de Riesgos Laborales, adscritos a las Delegaciones Territoriales de la Consejería competente en materia de Seguridad y Salud Laboral, como órganos propios, de ámbito provincial, de la estructura preventiva de la Administración de la Junta de Andalucía, se configuran como centros de actuación directa en materia de vigilancia de la salud, y de asesoramiento especializado y de apoyo y referencia de los Servicios de Prevención internos de las Consejerías, Instituciones, Agencias Administrativas y Agencias de Régimen Especial, sin perjuicio de las demás competencias que atribuye a los Centros de Prevención de Riesgos Laborales la normativa vigente.

Mediante Acuerdo de 8 de abril de 2014, del Consejo de Gobierno, se aprueba el Acuerdo de la Mesa General de Negociación Común del Personal Funcionario, Estatutario y Laboral de la Administración de la Junta de Andalucía, de 3 de marzo de 2014, sobre derechos de participación y representación en materia de prevención de riesgos laborales en la Administración de la Junta de Andalucía. Dicho Acuerdo tiene como objeto desarrollar los derechos de participación y representación en materia de prevención de riesgos laborales del personal que presta sus servicios en la Administración de la Junta de Andalucía, a través de sus representantes, en la planificación, programación, organización y control de la gestión relacionada con la mejora de las condiciones de trabajo y la protección de la seguridad y salud en el trabajo, con el fin de promover la consecución de un adecuado y suficiente nivel de seguridad y salud en cada uno de los lugares de trabajo.

Por último, el VI Convenio Colectivo del Personal Laboral de la Administración de la Junta de Andalucía tipifica la violación del derecho a la intimidad y a la consideración debida a la dignidad del personal, incluidas las ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual, y el acoso sexual, como faltas grave y muy grave en sus artículos 43.14 y 44.14 respectivamente.

Este Protocolo se plantea, por tanto, como herramienta de uso común en el conjunto de la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Instituciones, Agencias Administrativas y Agencias de Régimen Especial de ella dependientes, para la prevención y actuación frente a los casos de agresión, en el trabajo o debido directamente al mismo, sin menoscabo de su adaptación a las características y problemática específica de cada Consejería u Organismo, en función del tipo de actividad que realice y que se trata de proteger. Las diversas actuaciones y medidas contempladas en el Protocolo se realizarán sin incremento en las dotaciones ni en las retribuciones u otros costes de personal de la Administración de la Junta de Andalucía a la que le resulta aplicable.

El Protocolo ha sido objeto de negociación en el seno del Comité Sectorial de Seguridad y Salud, y una vez presentado el texto final del mismo, se acordó elevarlo a la Mesa Sectorial de Negociación de la Administración General de la Junta de Andalucía, así como en el seno de la Comisión del VI Convenio Colectivo del personal laboral de la Administración de la Junta de Andalucía, siendo aprobado formalmente en su reunión del día \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017.

En su virtud, el Consejo de Gobierno, a propuesta de la Consejera de Hacienda y Administración Pública, en su reunión del día \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017, acuerda:

Aprobar el Protocolo de actuación frente a la violencia externa en el trabajo dirigida al personal funcionario y laboral del VI Convenio Colectivo del personal laboral de la Administración de la Junta de Andalucía, en el ámbito de la Administración General de la Junta de Andalucía, sus Instituciones, Agencias Administrativas y Agencias de Régimen Especial de ella dependientes, en los términos que se detallan en el anexo I

## **ANEXO I**

**Acuerdo por el que se aprueba el Protocolo de prevención y actuación ante situaciones de violencia externa en el trabajo dirigida al personal funcionario y laboral del VI Convenio Colectivo del personal laboral de la Administración de la Junta de Andalucía, en el ámbito de la Administración General de la Junta de Andalucía, sus Instituciones, Agencias Administrativas y Agencias de Régimen Especial.**

### **1. INTRODUCCIÓN**

Uno de los riesgos a los que están sometidos las personas en el desempeño de su trabajo deriva de la interrelación con otras personas. El despliegue de comportamientos violentos puede suponer un importante riesgo para la salud y seguridad de las personas. La violencia sufrida en el lugar de trabajo es un problema al que se le va prestando una atención creciente.

Normalmente existe la tendencia a asociar la violencia con la agresión física. Sin embargo, y a pesar de no existir una definición única de violencia en el lugar de trabajo, sí existe un elemento común a la hora de enfocar y plantear la cuestión, el concepto de violencia debe ser más amplio que el de agresión física y debe incluir y comprender otras conductas susceptibles de violentar e intimidar al que las sufre. Así, la violencia en el trabajo incluiría, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes. De hecho, 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.

Las situaciones de violencia se han ido extendiendo desde las empresas

de bienes hasta las organizaciones públicas del sector servicios, siendo precisamente las profesiones relacionadas con este sector, tal y como indica la Organización Internacional del Trabajo, las que presentan un mayor riesgo de sufrir agresiones o actos de violencia debido al estrecho contacto con usuarios y clientes.

La violencia en el lugar del trabajo atenta contra la dignidad y los derechos de los empleados y empleadas públicas, pero también es una amenaza a la eficiencia y al éxito de las Organizaciones. Todo esto, según publica la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, lleva a los empleados y empleadas a sufrir consecuencias diversas dependiendo de la naturaleza de la agresión y de las características personales de cada víctima concreta. Así los efectos pueden ir desde la desmotivación y la pérdida de satisfacción profesional, hasta el estrés o los daños físicos.

La realidad diaria nos confirma la existencia de conflictos en el ámbito del personal empleado público que realiza su trabajo con colectivos de diferente complejidad con el consecuente agravamiento del riesgo. Las consecuencias negativas de la violencia repercuten de forma importante en la salud psíquica, física y social de la persona agredida.

Cuando se habla de los riesgos que pueden afectar a la salud de los empleados públicos, como consecuencia del trabajo que realizan, se tiende a pensar, casi exclusivamente, en aquellos riesgos que dan lugar a las formas de accidentes laborales más comunes y conocidas, como caídas, golpes, cortes e intoxicaciones, accidentes todos ellos relacionados con la actividad o las condiciones materiales en que se realiza el trabajo. Pero la actividad laboral se realiza por personas que trabajan y se relacionan con otras personas, ya sean compañeros o usuarios de los servicios que se prestan. De tal forma, que uno de los riesgos a los que están sometidas las personas en el desempeño de su trabajo deriva, precisamente, de la interrelación con otras personas, cuando en esa interrelación se producen comportamientos violentos que pueden suponer un importante riesgo para la salud.

Dentro de ese conjunto de problemas que pueden derivarse de la interrelación de las personas en situación de trabajo, la violencia en el trabajo, en sus distintas manifestaciones, es probablemente el más significativo y más grave de todos ellos; en particular en un ámbito, como es la Administración General de la Junta de Andalucía, en el que una parte importante de su actividad consiste en prestar una atención directa al ciudadano o a los usuarios de determinados servicios, lo que puede suponer, en algunas ocasiones, para los empleados públicos de determinados ámbitos, situaciones de riesgo que deben de ser analizadas, estudiadas, y siempre que sea posible, evitadas.

Igualmente, las relaciones que se establecen entre ciudadanos y profesionales en el ámbito de la Administración, no son ajenas a posibles cargas de agresividad que se manifiestan en determinadas ocasiones, alterando la relación que se debe establecer entre ambos. Este fenómeno, además de no ser específico de la Administración Junta de Andalucía, es un problema multifactorial, lo que condiciona que sea complicado dar una única

respuesta a su prevención y control.

A la Administración Autonómica le corresponde aplicar las medidas para hacer posible el pleno ejercicio de los derechos de su personal empleado público, así como promover las mejores condiciones de trabajo del personal a su cargo, uno de cuyos aspectos más relevantes es la seguridad, dada la gran cantidad y variedad de riesgos.

Por ello, además de manifestar su rechazo ante cualquier tipo de violencia, desde la Administración Autonómica se promoverán las acciones precisas para prevenir estos hechos y garantizar a sus empleados públicos la máxima seguridad ante posibles situaciones de riesgos.

En este contexto, se plantea la conveniencia de establecer un procedimiento de coordinación entre las estructuras de los distintos centros de la Administración General Junta de Andalucía, sus Instituciones, Agencias Administrativas y Agencias de Régimen Especial, sus unidades de prevención, que constituyen los servicios de prevención propios de cada una de ellas y los Centros de Prevención de Riesgos Laborales, con la intención de velar por la seguridad en el trabajo de su personal empleado público, desarrollando una estrategia integral para prevenir y actuar de forma eficaz ante las posibles agresiones y actos de violencia de las que puedan ser objeto.

Con este objetivo, el presente Protocolo establece un conjunto de actuaciones a seguir para sensibilizar, informar y formar a los profesionales de los distintos centros de trabajo, así como para denunciar los incidentes y accidentes relacionados con la violencia laboral; igualmente, prevé estrategias y actividades tendentes a reducir o eliminar los riesgos; todo ello con la finalidad de ampliar y dar uniformidad al correspondiente Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

El mismo se fundamenta en la violencia exterior de la que las empleadas y empleados públicos puedan ser objeto, sin obviar necesariamente la violencia relacional que pueda surgir en los distintos centros de la Administración autonómica.

Se excluye, sin embargo, de su objeto el procedimiento de actuación ante el acoso moral y acoso sexual, como tipos de violencia psicológica, por estar regulado en el Protocolo de Prevención y Actuación en los casos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo u otra discriminación, de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Acuerdo de 27 de octubre de 2014, de la Mesa General de Negociación Común del Personal Funcionario, Estatutario y Laboral de la Administración de la Junta de Andalucía.

Se trata, en definitiva, de establecer un modelo común de actuación que, partiendo del principio de tolerancia cero frente a las conductas violentas y del objetivo de dignificar el trabajo y la seguridad de los empleados públicos de la Administración General de la Junta de Andalucía a los que resulta de aplicación, apueste por medidas y estrategias preventivas y aporte, al tiempo, un instrumento común de actuación y un sistema de garantías y apoyos

suficientes para los empleados y empleadas expuestos a tales riesgos.

Este Protocolo se plantea, por tanto, como herramienta de uso común en el conjunto de la Administración General de la Junta de Andalucía, sus Instituciones, Agencias Administrativas y Agencias de Régimen Especial, para la prevención y actuación frente a los casos de agresión, en el trabajo o debido directamente al mismo, sin menoscabo de su adaptación a las características y problemática específica de cada Consejería u Organismo, en función del tipo de actividad que realice y que se trata de proteger.

## **2.- OBJETIVOS, PRINCIPIOS RECTORES Y ACCIONES**

### **2.1 Objetivos**

Con objeto de garantizar la protección de los derechos fundamentales de la persona constitucionalmente reconocidos, la Administración de la Junta de Andalucía junto a las organizaciones sociales, en un rotundo compromiso con la normativa nacional y comunitaria al efecto, reconocen la necesidad de prevenir conductas de violencia en el trabajo, evitando su aparición y erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral.

Con este fin, el presente Protocolo tiene como objetivo fundamental la regulación de las actuaciones a seguir en materia de prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de violencia en el contexto de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Andalucía y sus Instituciones, y de las Agencias Administrativas y Agencias de Régimen Especial de ella dependientes, con el propósito de detectar y solucionar el conflicto, sin que, no obstante, nada impida a quienes se vean perjudicados o perjudicadas, el ejercicio de aquellas otras vías legales que les puedan amparar.

Para lograr este objetivo fundamental y debido a su generalidad, se establecen los siguientes objetivos particulares y acciones específicas derivados de éstos que son imprescindibles para el cumplimiento del mismo:

1. Desarrollar una cultura de prevención de situaciones potencialmente peligrosas para mejorar las actitudes y conocimientos necesarios para abordar este problema.
2. Adoptar las medidas preventivas y correctoras pertinentes para evitar nuevos episodios de violencia y/o minimizar el efecto negativo en los empleado y empleadas públicas en aquellos casos en los que no haya sido posible su prevención.
3. Conseguir que la seguridad física y la salud emocional del personal empleado público sea un objetivo básico.
4. Detectar las deficiencias del sistema que favorecen los episodios violentos, adecuando los equipos a las necesidades de la población a valorar.

5. Establecer medidas concretas de seguridad para los y las profesionales.
6. Establecer un modelo de relación de los servicios de prevención con los centros y programas especializados de la Junta de Andalucía.
7. Identificar de forma precoz las «situaciones/problema» relacionadas con la presencia de colectivos de especial complejidad, y que por sus características puedan poner en situación de peligro al empleado o empleada.
8. Diseñar un modelo de actuación que pueda servir de base para la realización de otros procedimientos de similar contenido, en aquellos centros en los que pueda ser necesaria su implementación.
9. Diseñar y distribuir material informativo.

## **2.2 Principios rectores.**

Consciente de que la mejora de las condiciones de trabajo repercute tanto en la productividad como en el clima laboral y considerando que las conductas constitutivas de violencia no perjudican únicamente a los empleados y empleadas públicas directamente afectados, sino que repercuten igualmente en su entorno más inmediato, familiar y social, y en el conjunto de la institución, la Administración de la Junta de Andalucía se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de violencia y afrontar las situaciones que puedan producirse, de acuerdo con los siguientes principios:

1. Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno y al respeto a su intimidad, a su integridad física y moral, a su orientación sexual, propia imagen y dignidad, no pudiendo estar sometida a tratos degradantes, humillantes u ofensivos o a discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, sexo u orientación sexual, religión o convicciones, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral.
2. «Tolerancia Cero» a este tipo de situaciones, en todas sus modalidades y formas.
3. Las empleadas y empleados públicos que se consideren objeto de conductas de violencia tienen derecho, sin perjuicio de las acciones administrativas y judiciales que les correspondan, a comunicar su situación.
4. Considerando la violencia como riesgo emergente en el ámbito laboral, la Junta de Andalucía, en su condición de Administración Pública, se compromete a asignar los medios humanos y materiales necesarios para prevenir y hacer frente, en su caso, a las consecuencias derivadas de este tipo de conductas.
5. Con objeto de hacer posible la actuación ante cualquier tipo de conducta que pueda ser calificada como violencia, la Junta de Andalucía y sus

organizaciones sociales se comprometen a trabajar en el desarrollo de un procedimiento de prevención y solución de conflictos en materia de violencia, en el que se salvaguardarán los derechos de los afectados en el necesario contexto de confidencialidad, objetividad y neutralidad.

## 2.3 Acciones

Los principios rectores a que se refiere el punto anterior se materializan mediante el ejercicio de las siguientes acciones:

1. Establecer mecanismos para que el conjunto de actuaciones previsto en el presente Protocolo sea conocido y respetado por el personal empleado público incluido en su ámbito de aplicación mediante campañas de sensibilización.
2. Ofrecer indicaciones de dónde y cómo pueden obtener ayudas las víctimas de la violencia referida en el Protocolo.
3. Asegurar el compromiso para garantizar el derecho a comunicar una posible agresión «sin represalias».
4. Dar a conocer el presente Protocolo para formular una comunicación de posible agresión.
5. Plantear servicios de asesoramiento y ayuda a disposición de las víctimas.
6. Garantizar la confidencialidad.
7. Realizar Evaluaciones de Riesgos Laborales según lo establecido en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de cada Consejería, Institución, Agencia Administrativa o Agencia de Régimen Especial.
8. Asumir la puesta en marcha de las medidas preventivas necesarias para evitar este tipo de situaciones y, en su caso, de las medidas correctoras tendentes a su erradicación cuando se considere que existe violencia.

## 3. DEFINICIONES

**Violencia en el lugar de trabajo:** la Organización Internacional del Trabajo 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, distinguiendo entre violencia interna, que tiene lugar entre los propios empleados públicos y violencia externa, que tiene lugar entre empleados públicos y terceros.

Así pues, el concepto de violencia debe ser más amplio, debiendo incluir no sólo la agresión física sino, también, otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre; por ello, se entiende por violencia en el

trabajo las agresiones físicas, las conductas verbales o gestuales amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes, dirigida por terceros a los empleados públicos o empleadas públicas por razón de su actividad profesional.

**Violencia externa en el lugar de trabajo:** es la que tiene lugar entre empleados públicos y terceros presentes en el lugar de trabajo de manera legítima, tales como, personal usuario de los distintos servicios públicos, excluyendo de este concepto aquella violencia que se ejerce por un tercero que realiza una actividad ilegítima, como robo, atraco.

También se considera violencia externa la que afecta a las cosas o patrimonio de la Administración o del propio empleado o empleada afectados.

#### **4. OBJETO.**

El objeto del presente Protocolo es establecer un conjunto de actuaciones a seguir en materia de prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de violencia externa en el lugar de trabajo contra los empleados y empleadas públicas incluidos en su ámbito de aplicación, durante o como consecuencia del ejercicio de sus funciones.

#### **5. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

El conjunto de medidas previstas en el Protocolo será de aplicación al personal funcionario que preste servicios en la Administración General de la Junta de Andalucía, en sus Instituciones, Agencias Administrativas y Agencias de Régimen Especial de ella dependientes, así como al personal laboral incluido en el ámbito del VI Convenio Colectivo del personal laboral de la Administración de la Junta de Andalucía, siendo un instrumento de aplicación directa, o de referencia a la hora de afrontar este problema de acuerdo a requisitos especiales.

De forma singular, será de aplicación directa a todo tipo de organismos en que se realicen actividades de atención y/o contacto con el público, ya sea en forma presencial, telefónica o telemática.

#### **6. TIPOS DE AGRESIONES SEGÚN SU NATURALEZA.**

##### **6.1 Agresión física.**

Constituye la agresión física el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos o psicológicos, pudiendo distinguirse entre:

a) 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 (Art. 172 CP).

b) 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.

## **6.2 Agresión verbal y/o gestual.**

Constituye la agresión verbal y/o gestual, el uso deliberado del poder o amenazas de recurso a la fuerza física, o gestos con sentido equivalente, contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, o social; comprendiendo el abuso verbal, la intimidación o atropello y amenazas. La agresión verbal comprende:

a) Insultos o palabras groseras, que pueden constituir desde una falta de orden público hasta un desacato a la autoridad.

b) Amenazas, que suponen el dar a entender a alguien la intención de provocarle algún mal en su persona o en la sus allegados. Pueden ser constitutivas de delito.

c) Calumnias, que significa la imputación a alguien de un delito hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad. Está tipificada como delito por el Código Penal.

d) Injurias, que suponen la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación. Puede igualmente ser constitutiva de delito.

Debiendo 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 CP).

Ambos tipos de agresiones llevan implícita el daño psicológico que se puede manifestar en distintos trastornos.

## **7. CONJUNTO DE ACTUACIONES.**

### **7.1 Análisis, evaluación de los riesgos y diagnóstico de la situación.**

Tanto por exigencia de la Ley 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 del mismo; y éste, a su vez, sólo es posible tras un adecuado análisis y evaluación de los riesgos que caracterizan la situación.

Así, para afrontar las posibles situaciones de violencia externa en el trabajo, las distintas Consejerías y Organismos o unidades responsables que la conforman, teniendo en cuenta sus propias características, deberán abordar

este proceso ordenándolo en las siguientes actuaciones:

a) Análisis inicial de los riesgos existentes: bajo la coordinación de la Unidad que tenga asignada la gestión de la prevención de los riesgos laborales, deberán identificarse los riesgos relacionados con cada puesto o actividad, estableciendo la probabilidad de que se produzcan y la capacidad que tienen éstos para producir daños; es decir, se hará una estimación del nivel de riesgo.

Para poner en marcha un procedimiento sistemático de prevención y actuación frente a las agresiones es necesario, en primer lugar, proceder a una identificación inicial de las posibles conductas antisociales que puedan afectar a las empleadas o empleados públicos, o a su patrimonio, en forma de agresiones, coacciones, amenazas, violencia contra las cosas. Dicha identificación ha de hacerse para cada puesto de trabajo, en base a la información de que se disponga o se pueda recabar a tal efecto.

Como apoyo para la identificación de los peligros existentes, así como para la comprobación de la evaluación y control de los mismos, se adjuntan en el anexo 2 y 3 sendas fichas y listas de chequeo utilizables a este fin. Las fichas y listas de chequeo deberán ser realizadas o al menos validadas por la Dirección General de Relaciones Laborales y Seguridad y Salud Laboral, como parte del método seguido para la evaluación de riesgos, siguiendo los procedimientos ya aprobados en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

Ello nos permitirá disponer de una primera información sobre la incidencia y severidad de los problemas de violencia relacionada con el trabajo, en cada caso.

b) Diseño e implantación de una metodología para el análisis, registro y seguimiento de la violencia externa en el trabajo: a partir de ese primer análisis, para conocer con mayor precisión y de manera continuada los datos necesarios, deberá implantarse una metodología que permita recopilar y ordenar la información pertinente de forma sistemática. En concreto, y con el fin de dar a conocer y documentar cualquier incidente de violencia externa, ya sea física o verbal, deberán ponerse a punto mecanismos como:

- Sistemas de información general sobre incidentes, ya existentes o que se puedan establecer, en los que se incluya también información sobre aquellos casos de violencia externa en los que acabó no pasando nada pero el riesgo de daño estuvo presente, especialmente en aquellos en que la plantilla se sintió amenazada o bajo una situación de estrés.

Se resalta la importancia de que las distintas Consejerías y Organismos dispongan de información sobre todos los posibles incidentes que se produzcan, de la que ya disponen a través de los procedimientos de Accidente de Trabajo (AT)/Incapacidad Temporal (IT).

- Sistemas de registro, estableciendo un Registro de Agresiones específico.

- Modelos para la presentación de denuncias por parte del personal afectado.
- Elaboración de informes periódicos de los responsables de centros o unidades.

c) Diagnóstico de la situación: la información recopilada y ordenada como se indica en los apartados anteriores, permitirá establecer un diagnóstico de la situación señalando los trabajos 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, como por ejemplo, ciertos departamentos, áreas, trabajos, momentos del día. 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, tales como, el miedo al agresor o agresora, a represalias o a ser criticado, entre otras, las empleadas y empleados públicos no notifican todos los incidentes.

Existe la creencia de que la violencia externa 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, 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 sea factible, ya que ello permite orientar sobre las medidas preventivas a aplicar.

Para ello se podrá utilizar una clasificación como la siguiente:

1. Causas relacionadas con la organización del centro de trabajo:
  - Tiempo de espera.
  - Falta de información.
  - Falta de señalización.
  - Espacios comunes: espacio disponible, limpieza, confort, diseño.
  - Otras causas.
2. Disconformidad con la atención profesional recibida.
3. Disconformidad con el trato recibido de la empleada o empleado público.
4. Disconformidad con la resolución de su expediente, situación.
5. Otras causas.

Obviamente, el diagnóstico de la situación debe actualizarse continuamente, en base al seguimiento de las situaciones y la información disponible en cada momento, prestando especial atención a las situaciones habituales o coyunturales de tensión.

Periódicamente y con la frecuencia y formato que en cada caso se acuerde, se informará al Comité de Seguridad y Salud correspondiente sobre la situación y evolución de este problema.

## **7.2 Medidas de Prevención y Actuación Generales.**

Las medidas preventivas concretas que pueden adoptarse variarán en función del tipo de Centro o Servicio y del tipo de violencia que pueda darse en el lugar de trabajo por razón de sus características. En este sentido será necesario identificar Centros y Servicios susceptibles de que se produzcan hechos violentos, y una vez localizados se incidirá en identificar los riesgos, proponiendo medidas preventivas concretas y proporcionando formación a los empleados y empleadas en materia de «manejo de situaciones conflictivas», a través de las evaluaciones de riesgos y propuestas de actuaciones preventivas según los procedimientos vigentes.

De la misma manera que es fundamental el disponer de un buen diagnóstico, lo es también el establecer una adecuada estrategia preventiva, destinada a evitar que este fenómeno se produzca, debiendo tener ésta un carácter prioritario.

No obstante, dado el carácter de impredecibilidad que tienen las agresiones y la dificultad de conseguir una prevención absoluta de las mismas, es necesario igualmente definir las actuaciones a seguir durante la situación de agresión, una vez presentada, y también tras la misma.

En este sentido, el conjunto de actuaciones a adoptar para prevenir y hacer frente a las agresiones externas en el trabajo pueden ser clasificadas en proactivas, activas y reactivas.

### **7.2.1 Actuaciones preventivas previas a la situación de riesgo (medidas proactivas):**

Sin perjuicio de las medidas concretas que puedan adoptarse, es fundamental el compromiso previo y explícito respecto a la no tolerancia de ningún tipo de violencia y falta de respeto que pueda afectar a las empleadas o empleados públicos. Compromiso que no sólo debe ser trasladado y conocido por todo el personal empleado público, a través de una declaración expresa, sino también hacerse visible a todas las personas usuarias de los servicios públicos, mediante carteles de advertencia en los que claramente se exprese el principio de tolerancia cero respecto a cualquier tipo de violencia.

Por otro lado, y aunque, como se ha indicado anteriormente, los «motivos» que pueden dar lugar a una conducta violenta por parte de las personas usuarias de los servicios públicos, son múltiples e impredecibles, es necesario incluir en este bloque una serie de medidas concretas, relacionadas con el lugar de trabajo, la organización del trabajo y la actitud general del personal empleado público que, en su conjunto, pueden contribuir a eliminar o minimizar determinadas causas de «queja» de los usuarios y, en consecuencia, de una posible reacción violenta de los mismos.

Son medidas preventivas las siguientes:

1) Asegurar una buena iluminación exterior e interior para evitar zonas de cobertura a los posibles agresores, habiendo de disponerse de una buena visibilidad e iluminación de manera que el personal empleado público puedan abandonar o pedir ayuda rápidamente y que permita la identificación del agresor.

2) Asegurar una buena temperatura.

3) Evitar aislamiento, físico y horario, por lo que cuando sea detectada una situación real de riesgo se procurará que las actuaciones de los empleados públicos o empleadas públicas afectados puedan realizarse en parejas.

4) Disponer de adecuada señalización.

5) Mobiliario adecuado al nivel de riesgo.

6) Zonas de espera apropiadas y confortables.

7) Asegurar una adecuada gestión de colas y de esperas usando signos claros y visibles y asegurando un fácil acceso.

8) Monitorizar las entradas, salidas, zonas de mayor riesgo, etc.

9) Medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo esperado, tales como, 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.

10) Información clara a las personas usuarias sobre derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias y consecuencias para el agresor o agresora de sus actos agresivos.

11) 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.

12) 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.

13) Rotación de los empleados y empleadas en puestos de riesgo.

14) Proteger la identidad del personal empleado público, utilizando tarjetas con números de seguridad.

15) Asegurar la coordinación con otras Administraciones Públicas en locales compartidos.

16) Disponer de un modelo de escrito a remitir al domicilio de la persona agresora.

17) Incluir en los programas de acceso como parte del temario, así como en los programas de formación del personal, formación específica sobre violencia ocupacional formando parte de la gestión de seguridad e higiene en el trabajo.

18) Las empleadas y empleados públicos podrán realizar propuestas de formación, a través de los cauces establecidos.

19) Asegurar que los niveles de plantilla son adecuados para cada tarea y para cada momento del día.

20) Asegurarse de que los programas de atención a las personas usuarias están adecuadamente diseñados y gestionados, lo que es especialmente apropiado para el manejo de reclamaciones.

21) Establecer procedimientos de actuación de emergencia claros sobre qué hacer y dónde ir en caso de incidente.

22) En caso de empleados y empleadas públicas que deben desplazarse, doblar el número de personas o dotar de sistemas de comunicación con la base.

23) Registrar la identificación de quienes quieren acceder a zonas de acceso restringido.

24) Informar y formar, adecuada y periódicamente, a los empleados públicos sobre procedimientos y sistemas de trabajo, conductas a evitar, considerando prioritario desarrollar un plan de formación específico sobre la forma de manejar situaciones conflictivas, con el fin de obtener unas habilidades que les permitan solventar dichas situaciones, así como manejar el estrés con efectividad y llevar a cabo actuaciones de control sobre el ambiente de trabajo. El personal empleado público recibirán con carácter obligatorio, preferentemente durante los primeros 6 meses tras el inicio de la actividad y de forma periódica, formación en materia de «manejo de situaciones conflictivas».

Estas medidas preventivas, aunque concretas no constituyen un listado exhaustivo, dada la diversidad de los servicios públicos que integran la Administración autonómica.

Como complemento de todas estas medidas y tal como la propia Ley de Prevención de Riesgos Laborales exige, es imprescindible que todo el personal empleado público que ocupe o vaya a ocupar puestos en los que exista riesgo de agresión, reciban una formación específica sobre identificación y actuación

ante situaciones de riesgo.

No obstante, además de esta formación específica para los empleados y empleada públicas en situación de riesgo, se considera prioritario desarrollar un Plan de Formación específico dirigido, en general, a todos los empleados y empleadas públicas de la Administración General de la Junta de Andalucía (anexo 9).

### **7.2.2 Actuaciones durante la situación de riesgo (medidas activas):**

Detectada una situación de riesgo, el empleado público debe estar informado e instruido sobre una serie de medidas que pueda aplicar, lo que constituye el «Procedimiento de actuación ante situaciones de agresión».

Este Procedimiento, debe estar adaptado a cada tipo y situación de trabajo y, aparte de estar disponible y ser conocido por todos los empleados con riesgo de agresión, debe ser objeto de sesiones prácticas periódicas, que refuercen y mantengan actualizadas las conductas correctas.

#### **7.2.2. I Actuaciones generales (anexo 7):**

- a) Avisar inmediatamente al vigilante de seguridad. De no ser así se solicitará la presencia de un compañero o persona cercana que le ayude a acabar con la situación de violencia y que sirva de testigo de los hechos.
- b) En caso de que la situación de violencia persista, avisar al inmediato superior jerárquico, y si se precisa, reclamar ayuda inmediata a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado o al servicio de emergencias a través del 112.
- c) En la medida de lo posible, tener identificado al responsable de la agresión.

#### **7.2.2. II Actuaciones específicas, según el tipo de agresión:**

##### **1) En caso de agresión verbal y/o gestual:**

Las actuaciones dependerán del tipo y naturaleza de la agresión, si bien como norma general se deberán llevar a cabo las siguientes actuaciones, distinguiendo entre las que se deben realizar siempre y las que por contra no se deben realizar en ningún caso.

##### **1.1) Actuaciones a realizar siempre:**

- a) Ante una amenaza verbal, sutil y que no sea explícita, lo mejor es no darse por aludido/a, pues ello aumenta la posibilidad de que el potencial agresor efectúe finalmente un ataque directo.
- b) En caso de violencia verbal explícita y directa: se recomienda en principio no responder a las provocaciones y permanecer intentando no sobresaltarse. Pueden utilizarse técnicas de autocontrol emocional con el

objeto de mantenerse calmado y manejar adecuadamente y con mayor control la situación conflictiva que tenemos delante.

c) Si es posible, intentar controlar la situación, si entendemos que el potencial agresor tiene cierto grado de receptividad, a través de técnicas de asertividad y/o empatía.

d) En caso de no manejar la situación mediante el procedimiento mencionado en los puntos anteriores, establecer una adecuada distancia de seguridad, situándose si es posible lo más cerca posible de la salida y de cara al agresor.

e) Si a pesar de lo anterior la escalada del conflicto aumenta, intentar ponerse en contacto con algún/a compañero/a para que se persone en el lugar a través del medio más rápido del que se disponga.

f) Si lo anterior no es posible y la violencia verbal va en aumento, es aconsejable ponerse en contacto con el personal de seguridad más cercano, en caso de existir. Si no se dispusiera de personal de Seguridad, y el trabajador/a teme por su integridad física, lo más recomendable es llamar al 112. En todo caso, cada Centro de trabajo o Unidad, deberá establecer la prioridad dependiendo de los recursos de seguridad de los que se disponga.

#### 1.2) Actuaciones que no se deben realizar en ningún caso:

a) Dejar de estar alerta en el puesto de trabajo, si se sabe que se trabaja en un Centro, Unidad o puesto en el que es previsible que puedan surgir conflictos, como en puestos de atención al público, o en Centros con residentes con tendencia a la falta de autocontrol.

b) Responder a las agresiones verbales, insultar, encararse, desafiar o agredir al agresor.

c) Perder de vista las manos, o dar la espalda al potencial agresor/a

d) Enfrentarse individualmente a situaciones o personas que se prevea que puedan ser conflictivas y por tanto con riesgo de sufrir una agresión.

e) Ignorar la situación si con ello se ve que aumenta la escalada del conflicto.

#### 2) En caso de intento de agresión física o ante la agresión física directa:

Las actuaciones dependerán del tipo y naturaleza de la agresión, si bien como norma general se deberán llevar a cabo las siguientes actuaciones, distinguiendo igualmente entre las que se deben realizar siempre y las que por contra no se deben realizar en ningún caso.

##### 2.1) Actuaciones a realizar siempre:

a) Avisar a otros compañeros y/o a los cuerpos de seguridad para que se personen de inmediato en el lugar del conflicto. En el caso de no existir cuerpos de seguridad ponerse en contacto con el 112 a través del medio más rápido y cercano del que se disponga en el momento. En todo caso, cada Centro de trabajo o Unidad, deberá establecer la prioridad dependiendo de los recursos de seguridad de los que se disponga.

b) Mientras se espera ayuda y en el caso de que la huida no sea posible, se intentará establecer una adecuada distancia de seguridad. La distancia aconsejable corresponde con metro y medio aproximadamente.

c) En el caso de que sea posible, desplazarse hasta un lugar seguro, (buscar al personal de seguridad y/o a otros compañeros o compañeras), alejándose de la zona conflictiva.

d) Si la huida no es posible y la agresión es inevitable, las actuaciones de defensa para anular o contrarrestar sus efectos habrán de ser proporcionales a la entidad de la agresión.

## 2.2) Actuaciones que no se deben realizar en ningún caso:

a) Permanecer en la estancia, si la huida es posible.

b) Responder a la agresión de forma desproporcionada y con el objetivo de sobrepasar la neutralización de la agresión.

c) Dejar de notificar la agresión sufrida al responsable del Centro de trabajo o Unidad y al Servicio de Prevención correspondiente.

### **7.2.3 Actuaciones posteriores a la situación de riesgo (medidas reactivas):**

En caso de materializarse la agresión, deben llevarse a efecto las siguientes actuaciones, en función de la gravedad de la lesión (anexo 8):

1. Actuaciones de apoyo en relación con la empleada o empleado público agredido:

a) Solicitar ayuda externa, si se necesita, llamando al 112.

b) Acompañar a la persona agredida a los Servicios Sanitarios, cuando proceda. Dado que las agresiones sufridas por un empleado o empleada pública en el desempeño de su trabajo, se consideran accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, el empleado o empleada pública agredida podrá acudir bien a la Mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, si es del Régimen General de la Seguridad Social o a los Servicios Sanitarios que le corresponda, solicitando un parte de lesiones, si las hubiera.

c) La atención médica deberá considerar e incluir, en su caso, la necesidad de algún tipo de rehabilitación de la persona agredida.

d) Así mismo, debe considerarse la posible necesidad de asegurar un apoyo psicológico, si el caso lo requiriese. En cuyo caso, este debe considerarse como parte de la atención médica necesaria a proporcionar por el sistema de aseguramiento del afectado o, en su defecto, con cargo a los créditos de acción social.

e) Informar a la Unidad competente en materia de personal de la correspondiente Consejería u Organismo, de los hechos acaecidos y presentar un informe lo más detallado posible sobre el incidente mediante la cumplimentación del Modelo de Hoja de agresiones (anexo 4). Dicho informe deberá presentarse dentro de las 24 horas siguientes a lo ocurrido y acompañarse o completarse con una breve descripción de los hechos suscrita

por el empleado o empleada pública afectada y en caso de no ser posible esta aportación, debido a la ausencia o baja de la víctima, el informe podrá ser ampliado o completado posteriormente en el momento de incorporación de la misma.

f) Ayudar a la víctima en cualquier trámite preciso, por parte de la Consejería u Organismo público. Incluido el apoyo jurídico, si el afectado considera oportuno denunciar la agresión sufrida ante el juzgado o la autoridad policial competente y solicita expresamente dicho apoyo. La Administración podrá actuar, en cualquier caso, como denunciante.

g) En cuanto al apoyo jurídico, será ejercida la representación y defensa de los empleados públicos por los Letrados y Letradas del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía, en los términos previstos en el artículo 92 del Decreto 450/2000, de 26 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía y del Cuerpo de Letrados de la Junta de Andalucía; todo ello sin perjuicio de la eventual contratación, cuando así resulte oportuno, por parte de la Consejería u Organismo, de seguros de garantía de reclamación ante terceros, por daños y perjuicios causados a la persona asegurada en el ámbito de su actividad como empleado público, por malos tratos físicos u ofensas verbales.

Si se recurre a un seguro colectivo, las condiciones de éste deberán ser adecuadas a la evaluación de los riesgos y al diagnóstico realizado, cubriendo a los empleados públicos cuyo riesgo haya sido considerado medio o alto.

Comprometiéndose a satisfacer, en su caso, los gastos correspondientes a la defensa jurídica del empleado público o empleada pública cuando se dieran los supuestos a los que este Protocolo se refiere.

Si se utilizan fórmulas de abono o compensación del gasto de defensa jurídica en los casos en que se produzca, deberá hacerse la correspondiente provisión para atenderlo.

Cualquiera que fuese, en todo caso, la fórmula por la que se opte:

- Deberá efectuarse con cargo a los créditos disponibles consignados en Presupuesto a la Consejería u Organismo de que se trate, sin que del mismo se derive incremento del gasto público en materia de costes de personal.
- Deberá comunicarse tanto internamente como a la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública.

Cuando los supuestos de infracción puedan ser constitutivos de delito o falta, podrá ejercitarse la acción penal ante la jurisdicción penal y en los supuestos en que se hayan producido daños y perjuicios, y con el fin de conseguir la restitución de la cosa, la reparación del daño y la indemnización de perjuicios causados por el hecho punible, podrá ejercitarse la acción civil derivada de un ilícito criminal conjuntamente con la penal o bien separadamente ante la jurisdicción civil, teniendo en cuenta en este último

supuesto que si el proceso penal se encuentra ya iniciado, no se podrá promover pleito alguno hasta que aquel no haya concluido mediante sentencia firme.

La responsabilidad penal se extingue por prescripción del delito o falta, por lo que la acción penal debe promoverse con anterioridad al transcurso de los plazos de prescripción.

A efectos de facilitar la comprensión de lo dispuesto en el presente apartado, se incorpora al Protocolo en su anexo 6 una Guía de Orientación Jurídica para el personal empleado público.

2. Actuaciones de los distintos responsables afectados de la Consejería u Organismo público:

Los responsables de las distintas Unidades afectadas de la Consejería u Organismo público deben seguir el siguiente protocolo de actuación:

La persona que haya sido encargada de notificar los casos de violencia externa a la Unidad competente en materia de personal o, en defecto de dicha designación, 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 4), completándolo con la información o descripción aportada por el afectado.

Será importante que en este informe colaboren, tanto el empleado o empleada pública agredida, 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 órgano competente en materia de personal de la Consejería u Organismo público, 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.

Las Unidades de Prevención, que constituyen los servicios de prevención propios de las Consejerías, Agencias Administrativas y Agencias de Régimen Especial, a los que también deberá notificarse la agresión, deben investigar el accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, en el ejercicio de sus funciones, así como todos los incidentes de esta naturaleza que le sean

comunicados de acuerdo a lo previsto en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales; correspondiendo a los Centros de Prevención de Riesgos Laborales las actuaciones directas en materia de vigilancia de la salud, y el asesoramiento especializado y de apoyo y referencia de los Servicios de Prevención internos de las Consejerías, Agencias administrativas y Agencias de régimen especial, en los términos previstos en el Decreto 304/2011, de 11 de octubre, por el que se regula la estructura organizativa de prevención de riesgos laborales para el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía.

Los incidentes que sean constitutivos de violencia externa en el lugar de trabajo deben ser informados en los Comités de Seguridad y Salud correspondientes, debiéndose convocar dicho comité, con carácter extraordinario, en los casos de agresiones graves.

## **8. INVENTARIO DE MEDIDAS, REGISTRO DE AGRESIONES Y MEMORIA ANUAL**

### **8.1 Inventario de Medidas**

Cada Consejería u Organismo responsable, en función de las actividades que realice y de los riesgos de violencia externa asociados a las mismas, que han debido ser puestos de relieve en el diagnóstico previo, deberá comenzar por realizar un inventario de las medidas de que ya dispone y completar éstas, en su caso, cuando ello sea necesario.

### **8.2 Registro de Agresiones**

El Registro de Agresiones es la herramienta que, por un lado, permite recoger todos los datos específicos de cada incidente violento y, por otro, mediante el análisis de los datos, elaborar un Mapa de Riesgo sobre Agresiones.

Es responsable del Registro de Agresiones, el Servicio al que este adscrito la correspondiente Unidad de Prevención de Riesgos Laborales.

Al objeto de poder conocer la evolución de este tipo de situaciones a lo largo del tiempo es preciso instaurar un sistema que permita:

- Evaluar las agresiones notificadas y planificar las medidas a instaurar. Investigación de accidentes, siguiendo el procedimiento existente en el correspondiente Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
- Asesoramiento y apoyo a las personas empleadas públicas. Compromiso de mantener sólo la vía de acceso y comunicación con la persona agredida especificada en el Protocolo para mantener la confidencialidad.
- Coordinación con otras instituciones y organismos.
- Elaboración de informes sobre la evolución de este tipo de incidentes.

- Supervisión y desarrollo del Plan de Comunicación.

### **8.3 Memoria Anual**

Con carácter anual, la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales correspondiente analizará los datos y resultados obtenidos, fundamentalmente a través del Registro de Agresiones, así como las actuaciones desarrolladas en el ámbito del presente Protocolo, elaborando una estadística de todas las agresiones externas sufridas por empleados públicos en el ejercicio de sus funciones, con los datos desagregados por sexo, y remitirá el correspondiente informe a la Secretaría General Técnica respectiva.

## **9. SEGUIMIENTO Y ADAPTACIÓN DEL PROTOCOLO**

### **9.1 Seguimiento del Protocolo.**

En el primer trimestre de cada año, se realizará una reunión de seguimiento del Protocolo, que tendrá como objetivos:

- Analizar el informe de la Memoria anual realizado por la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales correspondiente.
- Planificar la formación específica en esta materia para el siguiente ejercicio.
- Revisión y control de la efectividad de las medidas puestas en marcha.

### **9.2 Adaptación del Protocolo.**

El Protocolo deberá ser adaptado por el Servicio al que está adscrita la correspondiente Unidad de Prevención de Riesgos Laborales a las características y problemática específica de cada Consejería u Organismo a los que resulta de aplicación, en función del tipo de actividad que realice, que puede requerir formas de prevención o medidas distintas a las aquí previstas con carácter general. Dicha adaptación deberá llevarse a cabo tras la realización del Diagnóstico de la situación concreta de cada Consejería u Organismo y deberá ser completada con carácter general, en el plazo de seis meses desde la publicación de este Protocolo.

En el caso de la investigación de agresiones y atendiendo a los tres momentos de actuación de la estrategia preventiva citados, actuaciones previas, activas y reactivas, se recomienda el uso de métodos de investigación como la “Matriz de Haddon” (anexo 5), 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.



**sindicato  
andaluz de  
funcionarios**



**ANEXO 2**  
**HOJA DE TRABAJO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS**

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

**ANEXO 3**

**FACTORES DE RIESGO RELACIONADOS CON LA VIOLENCIA**

(Tomado de la NTP nº 489 del INSHT)

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, ..)
- Visibilidad (del exterior del local al interior y viceversa)
- Accesos (entradas y salidas, puertas, lugares donde esconderse,..)
- Mobiliario (altura de mostradores, mesas, acristalamientos,..)
- Medidas de seguridad (sistemas de seguridad, sistemas de alarma,...)

Procedimientos de Trabajo:

- Horarios de apertura, cierre, ..
- Gestión de acceso al público.
- Gestión de dinero.
- Gestión de esperas y colas.
- Gestión de quejas y reclamaciones.
- Sistemas de entregas, repartos, recogidas, ...
- 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 4**  
**MODELO DE HOJA DE AGRESIONES**

<b>1 DATOS DE LA PERSONA EMPLEADA PÚBLICA AGREDIDA</b>			
APELLIDOS		NOMBRE	
DNI/NRP			
PUESTO DE TRABAJO			HOMBRE - MUJER -
CENTRO DE TRABAJO			TELÉFONO DE TRABAJO
<b>2 DESCRIPCIÓN DE LA AGRESIÓN</b>			
FECHA	HORA	TRABAJO HABITUAL - SI - NO	
LUGAR DEL INCIDENTE: - CENTRO DE TRABAJO HABITUAL - EN MISIÓN - EN OTRO LUGAR (especificar)			
<b>3 TIPO DE AGRESIÓN</b>			
- FÍSICA	¿EXISTEN LESIONES? - SÍ - NO	¿HA RECIBIDO ATENCIÓN SANITARIA? - SÍ - NO	
- VERBAL	- INSULTOS - AMENAZAS - COACCIONES - OTRAS (especificar)		
DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS			
<b>4 PERSONA AGRESORA</b>			
- USUARIO/A - ACOMPAÑANTE - PERSONAL CENTRO - OTRO (especificar)			
REINCIDENTE - SI - NO			
<b>5 OTROS DATOS</b>			
NOMBRE Y APELLIDOS TESTIGOS			TELÉFONOS
¿HAN INTERVENIDO FUERZAS DE SEGURIDAD DEL ESTADO - SI - NO			¿DENUNCIA OFICIAL? - SI - NO
¿HA RECIBIDO ASISTENCIA SANITARIA? - SI - NO		¿HA INTERVENIDO EMPRESA DE SEGURIDAD? - SI - NO	

¿HA NECESITADO BAJA LABORAL? - SI - NO	¿HA SOLICITADO ASESORAMIENTO JURÍDICO? - SI - NO
¿SE HAN TOMADO MEDIDAS PARA EVITAR SU REPETICIÓN? - SI - NO	
<b>6 LUGAR, FECHA Y FIRMA</b>	
<b>Persona Agredida (1)</b>	<b>Responsable que comunica (2). ( Responsable del centro de trabajo o unidad administrativa)</b>
En.....a.....de..... .de .....	Fecha de recepción:
Fdo.: .....	Fdo.: .....
- Unidad de Prevención de Riesgos Laborales <b>(1) Persona Agredida:</b> remitirá esta hoja de registro de agresiones al responsable del centro de trabajo o unidad administrativa. <b>(2) Responsable que comunica:</b> firmará el recibí y la remitirá a la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales para su registro.	

\*) 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.

# Sindicato andaluz de funcionarios

## ANEXO 5 EJEMPLO DE “MATRIZ DE HADDON”.

Esta matriz tiene como finalidad recoger los hechos ocurridos para poder ser investigados. Combina los factores epidemiológicos tradicionales con un factor de secuencia temporal del evento en tres fases: preevento, evento violento y post-evento . La matriz ofrece un método para identificar las interacciones de riesgo que ocurren en cada fase y las estrategias de control que se pueden introducir en cada fase para prevenir sucesos futuros de tales características.

(Tomado de la NTP - Nota Técnica de Prevención - nº 489 del INSHT)

Fases	Factor	Factor	Factor	Factor
-------	--------	--------	--------	--------

	humano	Vehículo/agen te	ergonómico	entorno sociocultural
Preincidente	Ausencia de formación en manejo de conflictos. Personal 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 confusiones. Pérdida de conocimiento	Agresor identificado	Huida rápida. Ausencia de vigilancia de seguridad.	Retrasa asistencia sanitaria por lejanía centro asistencial.

# sindicato andaluz de funcionarios

## ANEXO 6

### GUÍA DE ORIENTACIÓN JURÍDICA

#### GUÍA DE ORIENTACIÓN JURÍDICA\* (Del protocolo agresiones Consejería ISBS)

El principal objetivo de esta guía es informar al personal funcionario y laboral sobre las posibles acciones legales y la asistencia jurídica que sea necesario realizar, cuando sean objeto de infracciones penales en el ejercicio de sus funciones en los centros y dependencias de la Consejería.

Por tanto, la pretensión de esta orientación, no es otra que posibilitar al personal los cauces a seguir en el caso de que se produzcan situaciones que impidan el normal ejercicio de las funciones públicas, es decir, que puedan menoscabar sus derechos y le impidan ejercer los deberes impuestos por las normas para la prestación del servicio. Por ello, no es objeto de esta guía el analizar todas las infracciones penales, sino más bien establecer un procedimiento para encauzar las acciones legales y la actuación que podrá llevar a cabo la asistencia letrada del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía.

#### SUPUESTOS: DENUNCIA O QUERRELA.

Cuando la autoridad o las personas empleadas públicas de la Consejería sufran algún tipo de infracción penal de la que deriven daños y perjuicios, (agresiones físicas, amenazas, coacciones, injurias, insultos...) se podrá, por su parte, presentar la denuncia o querrela correspondiente, ante cualquier órgano jurisdiccional, ante el ministerio fiscal o ante cualquier dependencia policial, la primera, y ante el órgano jurisdiccional competente, la segunda.

- **Inicio del procedimiento.**

Puede iniciarse mediante alguna de las siguientes acciones:

- **Denuncia:** No requiere especiales requisitos formales para su admisión. Puede presentarse de forma verbal o escrita, ante cualquier órgano jurisdiccional o el ministerio fiscal, o bien en cualquier dependencia policial, ya sea por la propia persona agredida, por quien presencie los hechos, o por la persona responsable del centro o dependencia que tenga noticia de la agresión. Aunque la denuncia pueda ser presentada ante cualquier órgano jurisdiccional, resulta conveniente que la misma se formule ante el Juzgado de Guardia Correspondiente al partido judicial donde se produzcan los hechos.

Cuando, como consecuencia de los hechos ocurridos, se requiera la presencia policial, el documento o atestado que recoja las actuaciones practicadas en las dependencias administrativas o en el centro de trabajo, tendrá la consideración de denuncia.

- **Querrela:** Debe formularse siempre por escrito ante el órgano jurisdiccional competente.

- **Plazo de presentación.**

La responsabilidad penal se extingue por prescripción del delito o la falta, por lo que la acción penal debe promoverse con anterioridad al transcurso de los plazos de prescripción. Estos plazos de prescripción se establecen, fundamentalmente, en función de la duración de la pena que la ley señale para el delito o la falta que se haya cometido.

Debe tenerse en cuenta que, en el caso de las faltas, los plazos son perentorios por lo que debe actuarse en consecuencia para evitar la prescripción establecida en el Código Penal para este tipo de infracciones que es de 6 meses. No obstante, estas cuestiones de tipo procesal serán tenidas en cuenta por los Letrados y Letradas del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía.

### **1.3. Pruebas que se pueden aportar.**

En el proceso penal rige el principio de presunción de inocencia, por lo que la persona denunciante debe procurar acudir al juicio con pruebas suficientes para poder enervar dicha presunción.

En este sentido resulta de gran utilidad:

- La declaración de testigos.
- Los partes de asistencia sanitaria, en el caso de agresiones físicas. Es recomendable que, en el supuesto de haber sufrido una agresión física, la persona agredida sea asistida por personal facultativo, con el objetivo de que exista constancia oficial de las posibles lesiones.

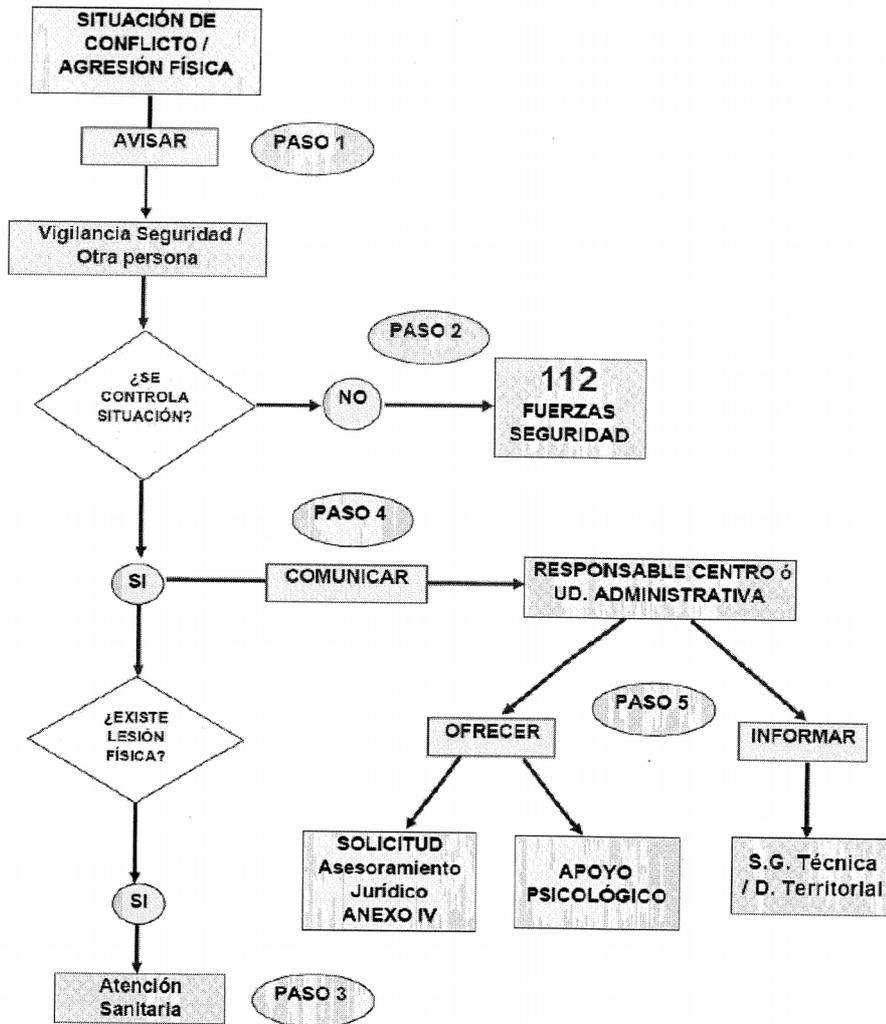


## MODELO DE SOLICITUD PARA LA ASISTENCIA LETRADA

<b>SOLICITUD DE ASISTENCIA LETRADA</b>	
<b>1 Datos de la persona solicitante</b>	
NOMBRE Y APELLIDOS	
DNI	
CORREO ELECTRÓNICO	
TELÉFONO TRABAJO	
PUESTO DE TRABAJO	
<b>2 Datos del centro de trabajo</b>	
NOMBRE	
UNIDAD/SERVICIO	
DIRECCIÓN POSTAL	
POBLACIÓN	
NOMBRE PERSONA RESPONSABLE	
<b>3 Tipo de la posible infracción penal sufrida</b>	
<input type="checkbox"/> Agresión física <input type="checkbox"/> Amenaza <input type="checkbox"/> Coacciones <input type="checkbox"/> Insultos	
<input type="checkbox"/> Injurias	
<b>4 Persona agresora:</b> <input type="checkbox"/> Usuario/a <input type="checkbox"/> Familiar/acompañante <input type="checkbox"/> Menor de edad <input type="checkbox"/> Menor tutelado	
<b>5 Testigos</b>	
NOMBRE Y APELLIDOS	
<b>6 Otras pruebas</b>	
<b>7 Descripción de los hechos</b>	

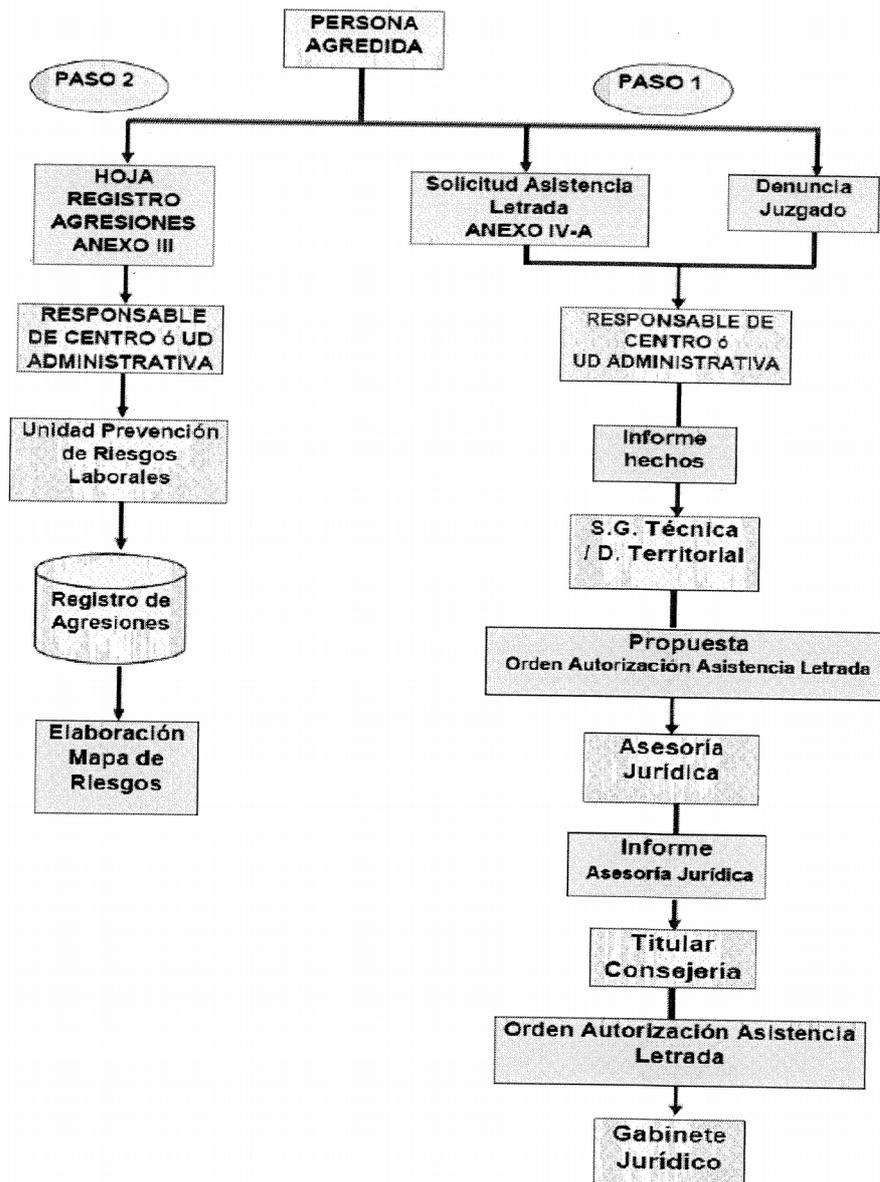
## ANEXO 7

### ACTUACIÓN INMEDIATA ANTE UNA AGRESIÓN EXTERNA



## ANEXO 8

### ACTUACIÓN TRAS SUFRIR UNA AGRESIÓN



## ANEXO 9

### PLAN DE FORMACIÓN

Se considera prioritario desarrollar un plan de formación específico dirigido, en general, a todas las personas empleadas públicas de la Junta de Andalucía sobre la forma de manejar situaciones conflictivas, con el fin de obtener unas habilidades que les permitan solventar dichas situaciones, así como manejar el estrés con efectividad y llevar a cabo actuaciones de control sobre el ambiente de trabajo.

#### El plan de formación consistirá en:

- Realización de talleres de contenido eminentemente práctico.
- Los talleres estarán dirigidos a todas las personas empleadas públicas de la Junta de Andalucía, aunque preferentemente se dirigirán a aquellas Unidades, Servicios o Centros donde la problemática relacionada con la agresividad hacia el personal, sea más frecuente o grave.
- Serán talleres descentralizados, es decir, preferentemente se realizarán en los propios centros de trabajo y con temática adaptada a la singularidad de los mismos.
- La financiación y organización de estos talleres corresponderá a la Junta de Andalucía.

#### Objetivos del Plan de Formación:

1. Analizar la relación de las personas empleadas públicas con las personas atendidas y sus familias en situaciones agresivas y de conflicto.
2. Debatir sobre estrategias de mejora a desarrollar por las personas empleadas públicas para ser capaces de dar respuesta ante dichas situaciones.
3. Entrenarse en algunas habilidades básicas en la relación profesional con las personas atendidas y sus familias para conseguir una atención más eficaz en dichas situaciones.
4. Conocer y aplicar los recursos jurídicos y de defensa del personal de los que dispone la Junta de Andalucía.

#### Contenidos del Plan de Formación:

Los contenidos del Plan de formación se revisarán y actualizarán cada año dentro de las tareas de seguimiento del presente Protocolo. Por ello, y con el objetivo de que sea fácilmente renovable, los contenidos básicos que, en principio, se plantean para el Plan Específico de Formación en esta materia, son:

1. Principios básicos de la comunicación en situaciones difíciles.
2. Elementos que facilitan y dificultan la comunicación.
3. La asertividad: diferentes técnicas.
4. La escucha activa.
5. La comunicación no verbal.
6. Técnicas y habilidades de negociación.
7. Autocontrol emocional y manejo del estrés

En general, deberán analizarse situaciones difíciles en la relación con las personas usuarias (p.e. la recepción de personas usuarias agresivas, las demoras, cómo actuar ante un error nuestro, cómo decir NO, qué hacer ante una persona usuaria o familiar agresivo, cómo hacer una crítica, cómo recibir una crítica, cómo dar una mala noticia...).