



ANEXO

INSTRUCCIONES POR LAS QUE SE ADAPTA EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO, AL ÁMBITO DE ACTUACIÓN DEL MINISTERIO HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA

PRIMERA.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes instrucciones serán de aplicación en el ámbito del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas que incluye los SS.CC, SS.TT y Delegación de Madrid, excluyendo los organismos públicos adscritos al Departamento

SEGUNDA.- DELIMITACIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO Y TIPOS DE AGRESIONES.

1.- Conforme se señala en el apartado 2 del Anexo I del protocolo aprobado en la AGE, se 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. Ha de distinguirse no obstante entre la violencia interna en el lugar de trabajo, que es la que tiene lugar entre los propios empleados públicos, y la violencia externa, que es la que tiene lugar entre los empleados públicos y terceros presentes en el lugar de trabajo de manera legítima (cliente, usuario,..). Y hay que diferenciar, a su vez, esta violencia externa de la violencia también externa pero que se ejerce por un individuo que realiza una actividad ilegítima (atracó, robo,...)***

El Protocolo se referirá únicamente a la violencia externa, es decir, a la ejercida por terceros-normalmente usuarios de los servicios-a los empleados públicos durante o como consecuencia del ejercicio de sus funciones legítimamente atribuidas. Se incluyen, por tanto, las posibles agresiones que se materialicen fuera del lugar de trabajo pero tengan a éste como motivo y se excluyen, tanto la violencia que se puede producir entre los propios empleados públicos como la que se ejerce por personas que realizan una actividad ilegítima.

2.-Se considerarán por tanto los siguientes TIPOS DE AGRESIONES:

- Agresión física: Puede distinguirse entre:

- 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.
- 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.

- Agresión verbal: Este tipo de agresión comprende:

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



- Amenazas: que suponen el dar a entender a alguien la intención de provocarle algún mal en su persona o en la de sus allegados/as. Pueden ser constitutivas de delito.
- Calumnias: que significa la imputación a alguien de un delito hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad. Está tipificadas como delito por el Código Penal.
- 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

TERCERA.- ADAPTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACION

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 3 del protocolo de la AGE, el procedimiento a seguir para su aplicación se adaptará a las siguientes particularidades:

1. Análisis y diagnóstico de la situación: Metodología:

Para afrontar el problema de las agresiones en el trabajo se deberá realizar de forma ordenada las siguientes actuaciones:

a) Análisis inicial de los riesgos existentes y Diagnóstico de la situación

Una vez identificados aquellos puestos de trabajo en los que los empleados públicos pueden estar expuestos a conductas de violencia por parte de usuarios, como agresiones, amenazas etc., es necesario establecer la probabilidad de que se produzcan y la capacidad de estos para producir daños, estimando el nivel de riesgo. Dicha información ha de hacerse para cada puesto de trabajo, en base a la información de que se disponga y/o se pueda recabar a tal efecto.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ha hecho una primera identificación de los puestos de trabajo que podrían ser susceptibles de estar expuestos a violencia en el trabajo por atender al público o a personas externas. Estos son: Atención al público, especialmente en Catastro y en Clases Pasivas, Información y registro, ordenanzas, telefonistas y p. sanitario.

Por otra parte y para establecer un diagnóstico de la situación, se solicitó a las Unidades implicadas, que facilitaran los datos sobre incidencia y severidad de este tipo de situaciones que pudieran disponer, incluyendo la información de los incidentes en los que el riesgo de daño estuvo presente aunque no tuviera consecuencias, especialmente los casos en los que la plantilla se sintió amenazada o bajo una situación de estrés.

Las Unidades afectadas han manifestado mayoritariamente que no tienen constancia de que se hayan producido incidentes de entidad suficiente como para quedar registrados.



b) Diseño e implantación de una Metodología para el análisis, registro y seguimiento de la violencia en el trabajo

Para poder conocer con precisión y de manera continuada los datos relativos a estas situaciones, se debe implantar una metodología que permita recopilar y ordenar la información de forma sistemática. Por ello se tiene que poner a punto un sistema de información sobre agresiones en donde se incluyan tanto las verbales (incidentes) como aquellas que se materializan en lesiones (accidentes), ya que es necesario dar a conocer y documentar cualquier incidente de violencia, sea ésta física o verbal, ya que tales hechos.

A tal fin, se propone el documento que figura al final de éste para la **notificación de agresiones** y que una vez cumplimentado por la Unidad a la que se adscribe el empleado afectado se remitirá al buzón de prevención de riesgos laborales (salud.laboral@minhafp.es) donde posteriormente quedará **registrado**.

2.- Estrategia preventiva y de actuación:

Aunque la primera prioridad debe ser evitar que se produzcan, es necesario definir tanto las actuaciones a seguir durante la situación de agresión, una vez presentada, como tras la misma. Por ello las medidas a adoptar para prevenir y actuar frente a las agresiones en el trabajo pueden ser clasificadas en los siguientes apartados:

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

Se abordarán las siguientes actuaciones:

- Información clara a los usuarios sobre derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias.
- Informar y formar adecuadamente a los empleados sobre procedimientos y sistemas de trabajo, conductas a evitar, etc, específicamente, sobre identificación y actuación ante situaciones de riesgo, gestión de conflictos y técnicas de asertividad.
- Rotación de trabajadores en aquellos puestos que se consideren de riesgo

b) Actuaciones durante la situación de Riesgo: Medidas activas

Detectada una situación de riesgo, el empleado público debe estar informado sobre cómo actuar:

Procedimiento de actuación ante situaciones de agresión.

- *Mantener la calma y tratar de contener la situación.*
No responder a las agresiones o provocaciones verbales, intentando reconducir la situación y buscando posibles puntos de acuerdo. No llevar a cabo ningún tipo de actuación que pueda ser interpretado como amenaza a la persona que agrede.
- *Solicitar ayuda inmediata.*



Si percibe un posible riesgo, avisar inmediatamente al vigilante de seguridad o en su defecto a un compañero para que le ayude a acabar con la situación de violencia y le sirva de testigo de los hechos. Si fuera necesario, solicitar la ayuda de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

Este Procedimiento debe ser conocido por todos los empleados con riesgo de agresión y recordado y actualizado, si es el caso, con carácter periódico.

c) Actuaciones tras la situación de Riesgo: Apoyo a las víctimas

c-1 Actuaciones de apoyo al empleado público agredido

Si la agresión produce lesiones al empleado, éste procederá según las indicaciones difundidas en la intranet del Ministerio como "Actuación en caso de accidente": acudirá a la Mutua o a los Servicios Sanitarios que le corresponda según sea del Régimen General de la Seguridad Social o de MUFACE, solicitando un parte de lesiones.

El Departamento deberá ayudar a la víctima en cualquier trámite preciso, incluido el apoyo jurídico, en los términos que se establezcan para el conjunto de la Administración General del Estado, si el afectado considera oportuno denunciar la agresión sufrida ante el juzgado o la autoridad policial competente y solicita expresamente dicho apoyo.

c-2 Actuaciones de los distintos responsables afectados.

El responsable de la Unidad a la que está adscrito el empleado agredido comunicará los hechos acaecidos mediante la cumplimentación del documento de **Notificación de Agresiones**. La Unidad recabará toda la información posible (testigos, partes médicos, reincidencia de los hechos y cualquier otro extremo de interés) elaborando un informe que completará esta notificación. Además se acompañará de la descripción suscrita por el afectado y será remitida dentro de las 24 horas inmediatamente posteriores al citado buzón de prevención: salud.laboral@minhafp.es

El responsable de RRHH a la vista del informe recibido, propondrá las medidas que considere oportunas y, en su caso adoptará medidas que correspondan a su ámbito de competencia.

Si ha habido lesiones derivadas de la agresión sufrida por el empleado en el desempeño de su trabajo, desde la óptica de la prevención de riesgos laborales están consideradas como accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, por lo que en estos casos la notificación se deberá hacer llegar al buzón salud.laboral@minhafp.es según el Anexo 6.2 de notificación habitual.

El Servicio de Prevención por su parte actuará según establece el SGPRL aprobado para este Ministerio, en concreto el PPRL 1300 de "Notificación de accidentes de trabajo y EEPP" y, procederá a investigar el accidente de trabajo según se indica en el SGPRL en el PPRL 1301 "Investigación de accidentes de trabajo".



Los incidentes violentos deben ser informados en los Comités de Seguridad y Salud ordinarios, debiéndose convocar dicho comité, con carácter extraordinario, en los casos de agresiones graves.

Se constituirá y mantendrá al día un Registro de Agresiones, que recoja toda la información recopilada, en particular, a través del citado documento de Notificación de Agresiones.

Anualmente, el responsable de RRHH elaborará una estadística de todas las agresiones con los datos desagregados por sexo. Un resumen de esta estadística se remitirá a la Dirección General de la Función Pública, en el contexto de la información solicitada para la elaboración de la Memoria de Prevención de Riesgos Laborales de cada año.



DOCUMENTO DE NOTIFICACIÓN DE AGRESIONES

remitir a salud.laboral@minhafp.es

DATOS DE LA PERSONA AGREDIDA

Apellidos y Nombre: _____

DNI: _____ Sexo (H o M): ____ Fecha de nacimiento: _____

Centro directivo/DEH: _____

Dirección del centro de trabajo: _____

Puesto de trabajo: _____

Personal Funcionario (F) ____ Personal Laboral (L) ____ Otro _____

Lugar de trabajo: _____ planta: _____ despacho: _____

DATOS DE LA AGRESIÓN

Lugar: _____ Fecha: _____ Hora: _____

Motivos que originaron la agresión: _____

Descripción lo más precisa de la agresión (se adjunta informe/escrito denuncia):

Forma en la que se materializa la agresión:

Daños Materiales: _____

Lesiones en la víctima: _____

Marcar si ha habido:

Intervención Fuerzas de Seguridad (Guardia Civil, Policía Local, Policía Nacional).

Presentación de denuncia



Asistencia sanitaria

Tramitación de I.T. por Accidente de trabajo

DATOS DE LAS PERSONAS QUE INTERVIENEN

Apellidos y Nombre:

Agresor: _____

Personal del centro: _____

Usuarios: _____

OBSERVACIONES

PERSONA QUE NOTIFICA LA AGRESIÓN (Jefe de la Unidad)

Apellidos y Nombre: _____

Firma del Jefe de la Unidad

En _____, a _____ de _____ de
20____

LOPD: 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.

