



MINISTERIO
DE JUSTICIA

Unidad de Coordinación de
Riesgos Laborales

SECRETARÍA DE ESTADO DE JUSTICIA

SECRETARÍA GENERAL DE LA
ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

DIRECCIÓN GENERAL DE
RELACIONES CON LA
ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE MEDIOS
PERSONALES AL SERVICIO DE
ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

O F I C I O

S/REF:

N/REF:

FECHA:

ASUNTO:

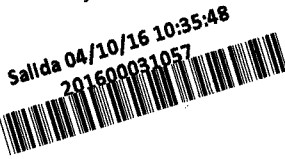
CGG 2316-191

30/09/2016

Adaptación del Protocolo de
actuación frente a la Violencia
en el Trabajo

UGT

Avenida de América, 25, 3ª planta
MADRID CP: 28002



En virtud del mandato establecido en la Resolución de 26 de Noviembre de 2016, por el que se aprueba y publica el Protocolo de actuación frente a la Violencia en el Trabajo en la Administración General del Estado, se ha procedido por esta Unidad a su adaptación, teniendo en cuenta las características de la Administración de Justicia.

Por ello y en cumplimiento del artículo 33 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales que establece el deber del empresario de consultar a los trabajadores con la debida antelación, se adjunta el borrador de la "Adaptación del protocolo de actuación frente a la Violencia en el Trabajo en la Administración General del Estado a las características de la Administración de Justicia", con el ruego de que si tuviese alguna observación al respecto, emita el informe correspondiente antes del plazo de 15 días, conforme al artículo 36.3 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.



EL SUBDIRECTOR GENERAL

Carlos Fernández Navarro





ADAPTACIÓN DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO A LAS CARACTERÍSTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

I. DEFINICIÓN, OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

A) Definición.

El repertorio de la OIT de 2003 define la **“Violencia en el lugar de trabajo”** como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma.

Según este repertorio, la **violencia interna** en el lugar de trabajo es la que tiene lugar entre los propios empleados públicos y la **violencia externa** es la que tiene lugar entre empleados públicos y terceros presentes en el lugar de trabajo de manera legítima (cliente, paciente, usuario...). Hay que diferenciar esta violencia externa de la violencia también externa pero que se ejerce por un individuo que realiza una actividad ilegítima (atracos, robo,...).

B) Objeto.

Establecidas estas diferencias, el presente 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 el desarrollo o como consecuencia de sus funciones, legítimamente ejercidas. Queda excluida, por tanto, la violencia que se puede producir entre los propios empleados públicos o la que se ejerce por personas que realizan una actividad ilegítima, por obedecer estos fenómenos a planteamientos distintos y requerir actuaciones o soluciones distintas.

Es necesario, no obstante, incluir también la posible violencia externa que aunque no afecte directamente a los empleados públicos, sí lo haga sobre las cosas o el patrimonio de la Administración, por la creación de un entorno violento para el empleado o por el daño directo producido sobre dicho patrimonio.

A fin de concretar más el objeto de este Protocolo, debe superarse la tendencia a asociar la violencia con la agresión física. A pesar de no existir una definición única de violencia en el lugar de trabajo, sí existe un elemento común a la hora de plantear la cuestión, y es que el concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar, agredir,...) y debe incluir otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre. Así, **la violencia en el trabajo debe incluir, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes** (NTP 489-INSHT). De hecho, y a pesar de la gravedad y notoriedad de las



agresiones con resultado de muerte o de daños físicos a las personas, el problema de la violencia en el lugar de trabajo está, principalmente, centrado en los abusos verbales y las amenazas, que son los incidentes más comunes.

Se considerarán, por tanto, los siguientes tipos de **agresiones**:

1. Agresión física

Distinguiendo 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.

2. 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. 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 tipificada 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.

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 (art. 550 CP).

C) Ámbito de aplicación.

El presente Protocolo será de aplicación a todo el personal del ámbito de la Administración de Justicia (AJ) no transferida. De forma singular, se dirige a todo el personal que realice actividades de atención y/o contacto con el público (con los usuarios-destinatarios, directos o acompañantes, de cada tipo de servicio), ya sea en forma presencial (en el centro de trabajo o fuera de él), telefónica o telemática.



II. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

1.- ANALISIS Y DIAGNOSTICO DEL PROBLEMA. METODOLOGÍA.

a) Análisis inicial de los riesgos existentes.

Consistente en identificar los riesgos relacionados con cada puesto o actividad, estableciendo la probabilidad de que se produzcan y la capacidad que tienen estos para producir daños; es decir, estimar el nivel de riesgo.

Con esta finalidad la Unidad de Coordinación de Riesgos Laborales (UCRL) realizará la identificación de aquellas condiciones de trabajo que pudieran facilitar la aparición de violencia externa en el trabajo teniendo en cuenta aquellos factores que propicien la aparición de este tipo de conductas antisociales que hacia los empleados públicos o el patrimonio de la AJ, en forma de agresiones, coacciones, amenazas, violencia contra las cosas, etc. Dicha identificación 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.

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

A partir de ese primer análisis, para conocer con mayor precisión los datos necesarios, se implantará una metodología que permita recopilar y ordenar la información pertinente de forma sistemática, a través de los siguientes mecanismos:

- Notificación de todos los accidentes por agresiones (partes de accidentes), así como de los incidentes en los que no hubo daño alguno pero el riesgo estuvo presente, especialmente en aquellos en los que la plantilla se sintió amenazada o bajo una situación de estrés.
- Implantación de un Sistema de Registro de Agresiones.
- Puesta a disposición de todos los empleados públicos el Modelo de Notificación de Agresiones (anexo I).

c) Diagnóstico de la situación.

La información recopilada y ordenada permitirá establecer un diagnóstico del problema, destacando las actividades que puedan presentar un especial riesgo. Para analizar los datos se agruparán los incidentes similares y se tratará de buscar e identificar las características comunes (ciertas áreas, actividades, puestos, momentos del día, frecuencia,...). Se pueden establecer áreas de problemas y documentar la necesidad de mejoras, teniendo en cuenta, sin embargo, que en ocasiones, debido a varias razones (miedo al agresor, a represalias o a ser criticado, entre otras) los empleados públicos no notifican todos los incidentes.



Aunque la violencia en el lugar de trabajo es aleatoria e impredecible, y aunque puedan existir razones de fondo en el origen de determinadas reacciones violentas (situaciones de desamparo, frustración, impotencia,..., frente a las que difícilmente se pueden adoptar medidas preventivas "in situ" –es decir, en el lugar en que se produce el estallido violento-) y a las que, por la misma razón, difícilmente puede atribuírseles una causa específica, se hará un análisis y clasificación de las "Causas de las Agresiones", cuando ello sea factible, que orientará sobre las medidas preventivas a aplicar. Para ello se podría utilizar una clasificación como la siguiente:

1.- Causas relacionadas con la organización del centro de trabajo:

- *Relacionadas con el tiempo de espera.*
- *Relacionadas con la falta de información.*
- *Relacionadas con la falta de señalización.*
- *Espacios comunes: espacio disponible, limpieza, confort, diseño,...*
- *Otras causas.*

2.- Disconformidad con la atención profesional recibida.

3.- Disconformidad con el trato recibido por parte del empleado público.

4.- Otras causas.

El diagnóstico de la situación se actualizará continuamente, en base al seguimiento de las situaciones y la información disponible en cada momento.

Anualmente se informará al Comité de Seguridad y Salud correspondiente sobre la situación y evolución de este problema.

2.- ESTRATEGIA PREVENTIVA Y DE ACTUACIÓN.

Siguiendo los planteamientos de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales se establecerá una adecuada estrategia preventiva, destinada a evitar que este fenómeno se produzca.

No obstante, en parte por ese relativo carácter de impredecibilidad que tienen las agresiones en el lugar de trabajo y en parte porque nunca es posible una prevención absoluta, las agresiones de hecho pueden producirse y, por ello, es necesario igualmente definir las actuaciones a seguir durante la situación de agresión, una vez presentada, y también tras la misma.

De esta forma, el conjunto de medidas a adoptar para prevenir y actuar frente a las agresiones en el trabajo se pueden clasificar en los siguientes apartados:



Como complemento de todas estas medidas, todos los trabajadores que ocupen o vayan a ocupar puestos en los que existirá riesgo de agresión, recibirán una **formación específica** sobre identificación y actuación ante situaciones de riesgo (*"Procedimiento de actuación ante situaciones de agresión"* - que se desarrolla en el apartado siguiente-, gestión de conflictos y técnicas de asertividad).

B) 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 puede aplicar, constituyendo las mismas el **"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 al agresor.
- Avisar inmediatamente al vigilante de seguridad, o bien 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.
- 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.
- En la medida de lo posible, tener identificado al responsable de la agresión.

Este procedimiento, aparte de estar disponible y ser conocido por todos los empleados con riesgo de agresión, debe ser objeto de sesiones prácticas periódicas, (por ejemplo, a través de la presentación y/o dramatización de casos) que refuercen y mantengan actualizadas las conductas correctas.

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

En caso de materializarse la agresión, deben llevarse a efecto las siguientes medidas de apoyo al empleado público agredido, en función de la gravedad de la lesión:

- 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 bien a la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, si es del Régimen General de la Seguridad Social, o a los Servicios



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

Sin perjuicio de las medidas concretas a las que se hace referencia a continuación, se deberá dar a conocer a todos los empleados públicos del ámbito de este protocolo, el compromiso realizado, mediante declaración expresa, por la Secretaría General de la Administración de Justicia de **no tolerancia a ningún tipo de violencia** que pueda afectar a los empleados públicos de la Administración de Justicia, así como a todos los usuarios de la misma, a través de **carteles de advertencia** en los que claramente se expresará el principio de tolerancia cero respecto a cualquier tipo de violencia.

Aunque, como se ha indicado, los "*motivos*" que pueden dar lugar a una conducta violenta por parte de un ciudadano-usuario pueden ser múltiples y, a veces, impredecibles, se incluye en este bloque un conjunto de medidas concretas, relacionadas con el lugar de trabajo, la organización del trabajo y la aptitud y actitud general del trabajador que, en conjunto, pueden contribuir a eliminar o minimizar determinadas causas de "queja" del usuario y, en consecuencia, una posible reacción violenta por su parte.

Entre ellas, y sin ánimo de exhaustividad, se deben incluir las siguientes:

- Buena visibilidad e iluminación.
- Evitar el aislamiento físico.
- Adecuada señalización.
- Mobiliario adecuado al nivel de riesgo (mostradores anchos, barreras,...)
- Zonas de espera apropiadas y confortables.
- Medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo esperado (sistemas de detección, timbre de alarma, pantallas de separación, personal de seguridad, cámaras, protocolos de colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado).
- Información clara a los usuarios sobre derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias.
- Adoptar las medidas organizativas y los recursos técnicos y humanos necesarios que permitan una atención al público ágil y adecuada, en función de la demanda. Una adecuada planificación del trabajo y la utilización de la **cita previa** permitirá evitar o reducir protestas por aglomeraciones o esperas excesivas.
- Establecer sistemas internos de identificación de reincidentes en la realización de conductas violentas, a fin de poder dirigir a estas personas para que sean atendidas por empleados advertidos de antemano.
- Informar y formar, adecuadamente, a los empleados públicos sobre procedimientos y sistemas de trabajo, conductas a evitar, etc...



Sanitarios que le corresponda si pertenece a MUGEJU, solicitando un parte de lesiones, si las hubiera.

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

Así mismo, debe considerarse la posible necesidad de asegurar un **apoyo psicológico**, si se requiriese, en cuyo caso, éste debe considerarse como parte de la atención médica necesaria a proporcionar por el sistema de aseguramiento del afectado.

- Ayuda por parte del Ministerio a la víctima en cualquier trámite que precise, incluido el apoyo jurídico, en el supuesto que el/la afectado/a considere oportuno denunciar la agresión sufrida ante el juzgado o la autoridad policial competente y solicite expresamente dicho apoyo.

D) Actuaciones de los distintos responsables.

- **Los responsables de los centros de trabajo** donde se pudieran producir situaciones de violencia externa, deberán informar y poner a disposición de todos sus empleados las pautas de actuación recogidas en este protocolo. En los casos de agresiones prestarán apoyo inmediato a la persona agredida y elaborarán 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 del Anexo I, completándolo con la información o descripción aportada por el afectado. Dicho informe se remitirá a la UCRL y a la Gerencia correspondiente con la mayor brevedad, a ser posible el mismo día del incidente.

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.

- **La Unidad de Coordinación de Riesgos Laborales**, a quien le corresponde conocer las comunicaciones de situación de violencia externa que le lleguen de los órganos encargados de su tramitación, promoverá las medidas preventivas y planificará la formación e información preventiva en esta materia en función de las situaciones detectadas. Investigará 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 Procedimiento "PPRL 1301" del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales de la AJ (SGPRLAJ), proponiendo



medidas de prevención y protección oportunas. Notificará las agresiones y/o situaciones de violencia en el trabajo a los Comités de seguridad y Salud y archivará y custodiará la documentación relativa a las investigaciones remitidas.

Así mismo, mantendrá al día un Registro de Agresiones, que recoja toda la información recopilada, en particular, a través del citado "Modelo de notificación de Agresiones".

- **Las Gerencias Territoriales**, si fuera necesario, tramitarán la agresión como accidente de trabajo. 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 pertenezca. En consecuencia, deberán notificarse al Sistema Delt@ del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, según lo previsto en el PPRL 1300 del SGPRLAJ.
- **La Subdirección General de Medios Personales al servicio de la AJ**, 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.

Anualmente elaborará una estadística de todas las agresiones sufridas por empleados públicos en el ejercicio de sus funciones, con especificación del procedimiento seguido. Un resumen de dicha 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 la Prevención de Riesgos Laborales cada año.

- **El Comité de Seguridad y Salud** conocerá todas aquellas comunicaciones recibidas en la UCRL, así como los informes de investigación y posibles acciones que se deriven del suceso.



ANEXO I MODELO DE NOTIFICACIÓN DE AGRESIONES

1.- DATOS DE LA PERSONA AGREDIDA

Apellidos:

Nombre:

Sexo H M Fecha de Nacimiento: Día: Mes: Año:

DNI/NRP:

Personal de MUGEJU..... Personal de Seguridad Social.....

Puesto de trabajo:

Centro de trabajo:

Dirección del centro de trabajo:

Localidad: C.P..... Provincia:

Teléfono: Correo electrónico:

2.- PERSONA QUE NOTIFICA EL INCIDENTE:

3.- DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE:

Fecha: Hora..... Día..... Mes..... Año.....

Lugar:

Motivos que originaron el incidente violento:

Descripción lo más precisa del incidente:
(Se adjunta informe/escrito denuncia)



MINISTERIO DE
JUSTICIA
ADMINISTRACIÓN DE
JUSTICIA

SECRETARÍA GENERAL DE LA
ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

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? SI NO

En su caso:

Guardia Civil SI NO

Policía Local SI NO

Policía Nacional SI NO

¿Ha intervenido la Empresa de seguridad? SI NO
(En caso afirmativo, adjuntar informe)

El hecho ha motivado denuncia: SI NO

En su caso ¿Se están tramitando Diligencias Previas? SI NO

Juzgado Nº:

.....



Diligencias Previas Nº.

.....

¿Existe parte de lesiones? SI NO
(Adjuntar parte de lesiones en su caso)

¿Ha recibido asistencia en un centro sanitario? SI NO

¿Se ha tramitado I.T. por accidente laboral? SI NO

4.- PROPUESTA DE MEDIDAS DE CORRECCIÓN O MEJORA (para evitar la repetición del caso):

5.- OBSERVACIONES:

Firma del Jefe de la Unidad

_____, ____ de _____ de 20__

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