

## **PE SST 10**

# **ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>
Fecha:	Fecha:	Fecha:
D.	D.	D.

### **TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES**

<b>REV.</b>	<b>Apartado modificado</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fecha</b>
01	Anexos y texto relacionado	Cambio numeración, referencias y actualización normativa.	14/03/2017

## **INDICE**

- 1. OBJETO**
- 2. DECLARACION DE PRINCIPIOS**
- 3. ALCANCE**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. DOCUMENTACIÓN APLICABLE**
- 6. DESARROLLO**
  - 6.1. PROTOCOLO PARA SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO**
    - 6.1.1. ACTUACIONES PREVENTIVAS**
    - 6.1.2. ACTUACIONES DE INTERVENCIÓN**
      - **FASE DE INICIACIÓN**
      - **FASE DE INVESTIGACIÓN**
      - **FASE DE RESOLUCIÓN**
    - 6.1.3. SEGUIMIENTO**
    - 6.1.4. RESPONSABILIDADES**
  - 6.2. PROTOCOLO PARA SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA EN EL TRABAJO**
    - 6.2.1. ACTUACIONES PREVENTIVAS**
    - 6.2.2. ACTUACIONES DE INTERVENCIÓN**
      - **FASE DE INICIACIÓN**
      - **FASE DE INVESTIGACIÓN**
      - **FASE DE RESOLUCIÓN**
  - 6.3. SEGUIMIENTO**
  - 6.4. RESPONSABILIDADES**

## **7. ANEXOS**

**ANEXO I: Comunicación de situación de violencia externa en el trabajo**

**ANEXO II: Comunicación de situación de violencia interna en el trabajo**

**ANEXO III: Sistema de registro de violencia en el trabajo**

**ANEXO IV: Ficha de identificación de puestos de trabajo/actividades con riesgo de violencia externa**

**ANEXO V: "MATRIZ DE HADDON"**

**ANEXO VI: Comisión estudio y análisis de las situaciones de violencia interna**

**ANEXO VII: Listado de referencia de conductas que son, o no son, acoso laboral**

**ANEXO VIII: Modelo/ejemplo de escrito para remitir al domicilio de la persona agresora**





## **1. OBJETO**

Este Procedimiento tiene por objeto establecer las actuaciones a realizar en materia de prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de «Violencia en el trabajo» en los centros de la Administración General de la Comunidad y sus Organismos Autónomos. En el marco de este Procedimiento se integra el Plan integral frente a las agresiones al personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León derivado del Pacto de 4 de febrero de 2008. Los Procedimientos Específicos por Actividad que se deriven de este Procedimiento, adaptarán el mismo a la organización, actividad y funcionamiento de cada ámbito sectorial.

## **2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS**

La Administración General de la Comunidad y sus Organismos Autónomos dentro de su compromiso ético con la SEGURIDAD, SALUD E INTEGRIDAD de los empleados públicos que trabajan en la misma y al objeto de garantizar una eficaz protección de todos los derechos fundamentales que la persona constitucionalmente tiene reconocidos, establece la necesidad y el deber de prevenir la aparición de SITUACIONES DE VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO, entendiendo como tales todas las conductas de violencia física o psicológica que se produzcan a nivel interno, así como las que se puedan producir como resultado de acciones de los usuarios a los que se prestan los diferentes servicios.

Conforme a la normativa nacional y comunitaria en la materia, no se admitirá ningún tipo de violencia hacia los diferentes empleados públicos, reafirmando el derecho irrenunciable a recibir un trato cortés, respetuoso y digno en el desarrollo de sus actividades laborales y profesionales, estableciendo una cultura organizativa de normas y valores contra dichas situaciones.

La mejora de las condiciones de trabajo repercute tanto en la productividad como en el clima laboral, por lo que la aparición de situaciones de violencia laboral no perjudican únicamente a los empleados públicos directamente afectados, sino

igualmente en el entorno más inmediato, en el conjunto de la institución y en la calidad del servicio que se presta a los ciudadanos de nuestra Comunidad.

La Junta de Castilla y León se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de violencia en el trabajo, tratando de evitar su aparición y afrontando las denuncias y las quejas que puedan producirse, de acuerdo con los siguientes

**PRINCIPIOS:**

- Los empleados públicos tienen derecho a realizar su actividad laboral sin ningún tipo de violencia en el trabajo ya sea interna o externa, acoso psicológico o sexual, ni ninguna otra discriminación por razón de edad, religión, raza, discapacidad, sexo u orientación sexual, con independencia de quien sea el acosador/agresor o la víctima ni los rangos jerárquicos que ostenten. Todo empleado público tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno, que resguarde su intimidad y su integridad física y moral.
- Los empleados públicos de la Administración General de la Comunidad y sus Organismos Autónomos tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, incluidos los derivados de conductas violentas y/o de acoso, debiendo contribuir a identificarlas y erradicarlas, dentro de sus obligaciones preventivas.
- La Administración General de la Comunidad y sus Organismos Autónomos velarán por el mantenimiento de un entorno laboral exento de riesgos y adoptarán las medidas necesarias, tanto organizativas como técnicas, de formación e información, para prevenir la aparición de conductas que faciliten la aparición de violencia en el trabajo en relación con el personal que presta sus servicios en la misma. Las actividades formativas e informativas en esta materia se harán extensivas a los empleados públicos, mandos intermedios y directivos de toda la organización.
- Se garantizarán los principios de dignidad, confidencialidad, imparcialidad y trato equitativo con un compromiso de rapidez y eficacia en los procedimientos de actuación que se recogen en el presente protocolo.

- Para poder hacer efectivo el rechazo a las diferentes formas de violencia en el trabajo y el compromiso de actuación que debe llevar aparejado, esta Administración se dotará de los procedimientos y recursos necesarios que permitan prevenir, detectar y minimizar las conductas de violencia en el trabajo y, en el caso de que ocurran tales supuestos, adoptar las medidas correctoras y de protección a las víctimas que sean necesarias.

A esta declaración de principios deberán sumarse TODOS LOS EMPLEADOS PÚBLICOS, independientemente de su categoría profesional y posición jerárquica, estando con ello obligados a colaborar en la prevención e investigación de las posibles situaciones de violencia laboral, cuando sean requeridos para cooperar en la resolución de las posibles situaciones de violencia en el trabajo así como guardar la debida confidencialidad.

### **3. ALCANCE**

Este Procedimiento afecta a todos los empleados públicos y centros de trabajo de la Administración General y de los Organismos Autónomos de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, donde puedan aparecer situaciones de violencia en el lugar de trabajo, que se definen en el procedimiento. La Gerencia Regional de Salud de Castilla y León se registrará, en lo referido a la violencia externa, por lo establecido en el Plan integral frente a las agresiones.

En el caso de producirse entre empleados públicos de esta Administración y de una empresa externa que actúe en el mismo lugar o centro de trabajo, se aplicará este procedimiento, si bien, la adopción de medidas se hará de forma coordinada entre las empresas afectadas, de conformidad con el art. 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Además al ser actos que están tipificados en el Código Penal, el presente procedimiento se pondrá en marcha como una más de las posibles acciones legales que puedan interponerse, al efecto, ante cualquier instancia administrativa o judicial.

#### **4. DEFINICIONES**

La definición de violencia en el lugar de trabajo es, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) "todo aquel incidente en el que la persona es objeto de malos tratos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto entre el domicilio particular y el trabajo, con la implicación de que se amenace explícitamente o implícitamente su seguridad, bienestar o salud", esto es, cualquier tipo de agresión que comporte daño físico, psíquico o moral.

El acoso y la violencia en el ámbito laboral han sido recogidas por la Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo por la que se transmite el Acuerdo Marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo [Bruselas, 8.11.2007 COM (2007) 686 final]:

*"El acoso y la violencia son la expresión de comportamientos inaceptables adoptados por una o más personas, y pueden tomar muy diversas formas, algunas más fácilmente identificables que otras. La exposición de las personas al acoso y a la violencia puede depender del entorno de trabajo.*

*Se da acoso cuando se maltrata a uno o más trabajadores o directivos varias veces y deliberadamente, se les amenaza o se les humilla en situaciones vinculadas con el trabajo.*

*Se habla de violencia cuando se produce la agresión de uno o más trabajadores o directivos en situaciones vinculadas con el trabajo.*

*El acoso y la violencia pueden provenir de uno o más directivos o trabajadores, con la finalidad o el efecto de perjudicar la dignidad de la víctima, dañar su salud o crearle un entorno de trabajo hostil".*

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 la mera agresión física, incluyendo además las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y de acoso. De hecho, 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 habla de violencia en el trabajo cuando el personal de un centro de trabajo sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud (física y/o psíquica).

En función de cómo se produzca la exposición a este riesgo, se puede caracterizar la situación de violencia laboral, en externa y/o interna en función de las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas, por lo que a efectos de este procedimiento se establecen dos tipos fundamentales de violencia en el trabajo:

#### Violencia laboral externa

Tipo I. Quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación laboral o profesional de trato con la víctima. Los casos más habituales se refieren a acciones con ánimo de robo.

Tipo II. En los casos en que existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. Normalmente estos hechos violentos se producen mientras se ofrece el servicio.

Los casos más habituales se refieren a agresiones físicas, verbales o gestuales.

#### Violencia laboral interna

Tipo III. En este tipo de violencia, el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el centro de trabajo o con algún trabajador concreto del mismo, incluyendo el acoso en sus diferentes formas y las agresiones físicas, verbales o gestuales.

Con el fin de caracterizar todos los términos presentes en este procedimiento se incluyen además las siguientes definiciones:

#### **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: pueden constituir desde una falta de orden público hasta un desacato a la autoridad.

Amenazas: 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.

Calumnia: Acusación o imputación grave y falsa hecha contra alguien. Está tipificada como delito por el Código Penal.

Injurias: 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.

Hemos de 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).

En cuanto al acoso podemos distinguir:

- Acoso sexual/ por razón de sexo, cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio degradante u ofensivo.

- Acoso discriminatorio, toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo.

- Acoso laboral, según la Nota técnica de prevención (NTP) 854 es la exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud, se produce acoso cuando se maltrata a uno o más trabajadores o directivos varias veces y deliberadamente, se les amenaza o se les humilla en situaciones vinculadas con el trabajo.

Se habla de violencia cuando se produce la agresión de uno o más trabajadores o directivos en situaciones vinculadas con el trabajo.

El acoso y la violencia pueden provenir de uno o más trabajadores, con la finalidad o el efecto de perjudicar la dignidad de la víctima, dañar su salud o crearle un entorno de trabajo hostil.

Siguiendo la definición de acoso laboral contenida en la Ley Orgánica 5/2010, se considera como acoso psicológico o moral *“la exposición a conductas de Violencia Psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s desde una posición de poder, no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización del mismo; suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud”*.

En general, los elementos que configuran las conductas de acoso laboral se pueden resumir en:

- Intención de dañar: existencia real de una finalidad lesiva de la dignidad profesional y personal.



- Persistencia en el tiempo: de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado.
- Vulneración de los derechos fundamentales de la persona.

Las conductas que se encuadran como típicas, de lo que se puede considerar o no considerar como acoso laboral, serán las recogidas en el Anexo VII del presente protocolo.

Exclusiones: No tendrán la consideración de acoso laboral aquellas conductas que impliquen un conflicto personal de carácter pasajero, en un momento concreto, acaecido en el marco de las relaciones humanas, que evidentemente afecta al ámbito laboral, se da en su entorno, influye en la organización y en la relación laboral, pero su finalidad no es la destrucción o el deterioro de las partes implicadas en el suceso.

En estos supuestos, los órganos competentes deberán asumir el esclarecimiento y resolución de estas conductas, a los efectos de evitar que estos hechos o conflictos puntuales se conviertan en habituales y desemboquen en conductas de acoso laboral.

Denuncia infundada o falsa:

Aquella denuncia en la que, tras la instrucción del procedimiento, resulte que concurren simultáneamente los siguientes requisitos:

- Que carezca de razón y fundamento.
- Que su presentación se haya producido con el único fin de dañar a la persona denunciada (acoso inverso) en los mismos términos descritos en la definición anterior.
- Que los datos aportados o los testimonios son falsos.

En esta situación, el correspondiente órgano de personal, podrá adoptar la decisión de iniciar actuaciones encaminadas a la incoación del correspondiente expediente disciplinario a las personas implicadas.



## **5. DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León y sus Organismos y todos los procedimientos asociados y aplicables.

## **6. DESARROLLO**

El procedimiento contempla las diferentes situaciones de violencia laboral, por lo que para su desarrollo se plantean diferentes sistemáticas para los dos tipos fundamentales de violencia en el trabajo, aunque en ambos casos las actuaciones deberán ir orientadas a la detección e identificación precoz de los posibles riesgos, junto a otras dirigidas al diagnóstico, la investigación, la intervención y la resolución de los mismos.

De forma general las actividades contenidas en este procedimiento se encuadran en tres ámbitos de actuación:

- De prevención.
- De intervención.
- De protección.

Desarrollándose dentro de este procedimiento protocolos de actuación específicos para cada una de las situaciones genéricas de violencia laboral contempladas

- ✓ PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO
- ✓ PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA EN EL TRABAJO

## **6.1. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO**

Se recogen a continuación las actuaciones que de forma general han de realizarse para abordar este tipo de situaciones de violencia externa en el trabajo.

De forma singular, será de aplicación directa a todo tipo de centros en que se realicen 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, por lo que es posible que en algunos casos este Protocolo deberá ser adaptado a las características y problemática en función del tipo de actividad que se realice, que puede requerir formas de prevención o medidas distintas a las aquí previstas con carácter general. Estos Procedimientos Específicos por Actividad se anexarán a este protocolo pasando a formar parte del Plan de Prevención.

### **6.1.1. ACTUACIONES PREVENTIVAS**

#### **Identificación inicial de actividades con riesgo de violencia externa**

El servicio de prevención realizará la identificación de aquellas condiciones de trabajo que pueden facilitar la aparición de violencia externa en el trabajo teniendo en cuenta aquellos factores que puedan facilitar la aparición de este tipo de conductas, atendiendo especialmente a:

- a. Las posibles conductas violentas que puedan afectar a los empleados públicos, a su patrimonio, 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 a través de:
  - Empleados públicos que desarrollan trabajos de los que pueda derivarse, en su caso, especial riesgo: trabajo de cara al público, oficinas de empleo, servicios de información, personaciones, tramitación de prestaciones, tutela

de menores, atención a personas (dependencia, discapacidad, inserción social, inspección y vigilancia etc.)

- Delegados de Prevención.
- b. El entorno, el lugar y la organización de trabajo en relación con las situaciones de violencia laboral, considerando aspectos como la igualdad, el trato justo, el apoyo social y técnico, la estabilidad laboral, entre otros.
- c. El análisis e investigación de los posibles casos de violencia externa recogidos a través del procedimiento de accidentes e incidentes.

**Diagnóstico de la situación:** Con la información recopilada y con el análisis de los riesgos existentes, sobre aquellos puestos/centros de trabajo que puedan presentar un riesgo especial, se buscará e identificará, si fuera posible, algún patrón de incidentes, valorando la severidad del problema para empezar a establecer áreas de actuación y a documentar la necesidad de mejoras.

Como apoyo a esta identificación y diagnóstico se aporta la FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO/ ACTIVIDADES CON RIESGO DE VIOLENCIA EXTERNA (ANEXO IV).

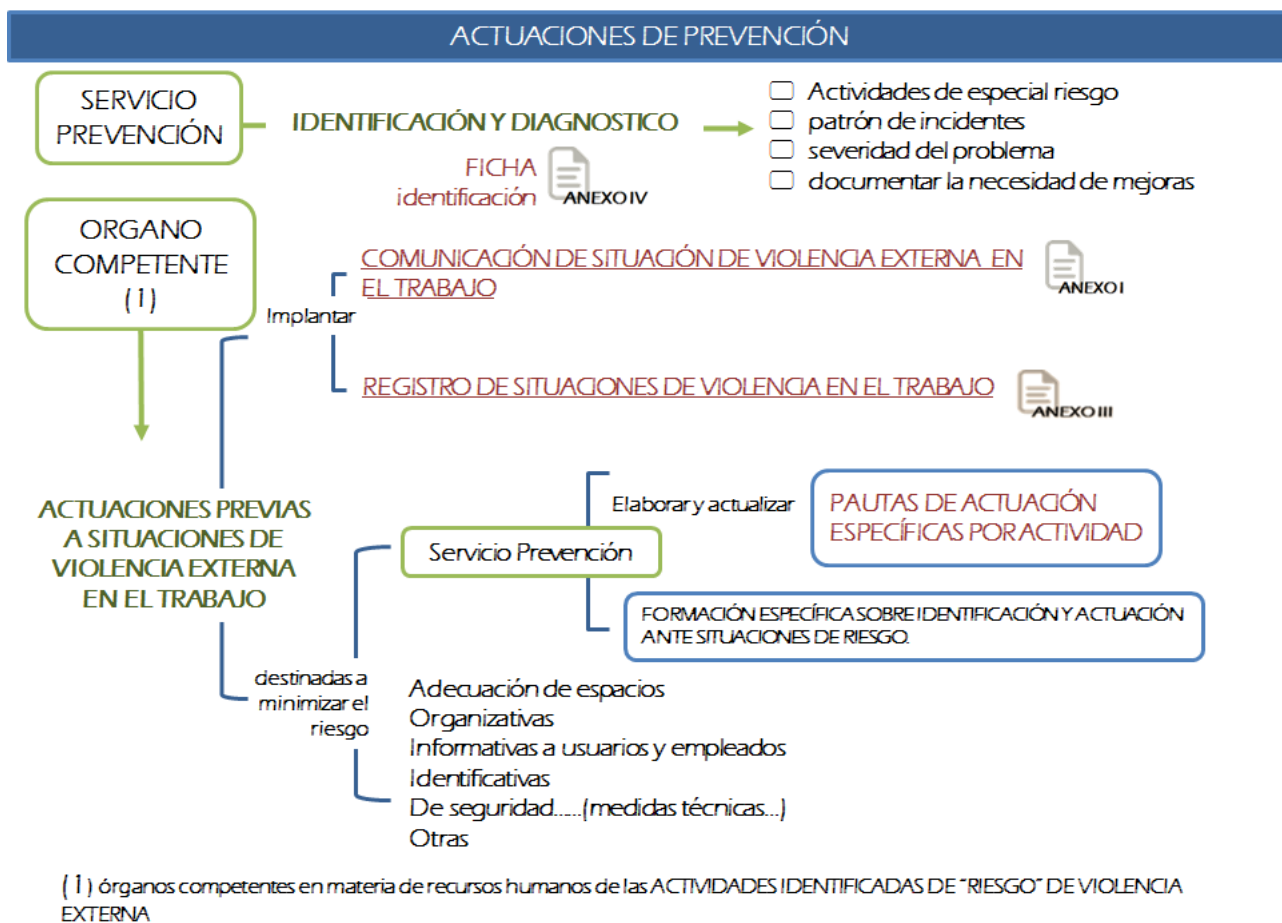
### **Actuaciones previas a situaciones de violencia externa en el trabajo**

Los órganos competentes en materia de recursos humanos en función de las actividades identificadas de "riesgo", en colaboración con el servicio de prevención, deberán llevar a cabo una serie de actuaciones y medidas, para contribuir a eliminar o minimizar posibles reacciones violentas, como son:

- Poner a disposición de todos los trabajadores el modelo de COMUNICACIÓN DE SITUACIÓN DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO modelo incluido en el ANEXO I.
- Implantar el sistema de registro de situaciones de violencia en el trabajo, que permitirá recopilar y ordenar la información pertinente de forma sistemática, incluido en el ANEXO III.

- Se marcarán las estrategias para adoptar, mantener y/o incorporar las medidas preventivas destinadas a minimizar el riesgo. Entre ellas y sin ánimo de exhaustividad, se pueden incluir las siguientes:
  - Buena visibilidad, iluminación y temperatura.
  - Evitar aislamiento, físico y horario.
  - Adecuada señalización.
  - Mobiliario adecuado al nivel del riesgo.
  - Zonas de esperas apropiadas y confortables.
  - Medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo esperado (sistemas de detección, timbre de alarma, pantallas de separación, acceso rápido a zonas o salidas seguras, personal de seguridad con la capacitación adecuada, cámaras de video, protocolos de colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado)
  - Información clara a los usuarios sobre derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias y consecuencias para aquellos que lleven a cabo actos violentos y/o agresivos.
  - Adoptar las medidas organizativas y los recursos técnicos y humanos necesarios que permitan una atención al público ágil y adecuada, en función de la demanda. Una adecuada planificación del trabajo y la utilización de la cita previa permitirá evitar o reducir protestas por aglomeraciones o esperas excesivas.
  - 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.
  - Rotación de trabajadores en puestos de riesgo.
  - Asegurar la coordinación con otras Administraciones Públicas y o empresas en centros de trabajo compartidos.
  - Disponer de un modelo/ejemplo de escrito a remitir al domicilio de la persona agresora. ANEXO VIII

- Elaboración de unas pautas de actuación específicas por actividad adaptadas al tipo de violencia, características de los usuarios, tipo de centro de trabajo, actividad que se desarrolle y nivel de violencia detectado.
- Informar y formar, adecuada y periódicamente, a los empleados públicos sobre procedimientos y sistemas de trabajo, conductas a evitar, etc.
- Todos los trabajadores que ocupen o vayan a ocupar puestos en los que exista riesgo de agresión, recibirán una información y formación específica sobre identificación y actuación ante situaciones de riesgo (gestión de conflictos, habilidades sociales y técnicas de asertividad).
- Estas y otras medidas que surjan de la evaluación de riesgos de todos los puestos de trabajo y especialmente de los considerados críticos.



## 6.1.2 ACTUACIONES DE INTERVENCIÓN

### **-Fase de iniciación**

Las actuaciones en esta fase habrán de establecerse de forma concreta, una vez detectada la situación de riesgo, en función de la actividad que se desarrolle y los recursos existentes y/o establecidos, estableciéndose actuaciones concretas en relación con el nivel o el grado de violencia que perciba el empleado público y del tipo de "agresor externo", dirigidas a resolver la situación en sus primeros momentos.

Los órganos responsables en materia de recursos humanos en las Consejerías y sus equivalentes en los diferentes Organismos Autónomos en donde se estime probable la aparición de estas conductas colaborarán en la elaboración, implantación y actualización de las medidas que se hayan establecido y/o propuesto, comprometiéndose a difundirlas entre todos los empleados públicos de su ámbito.

### **Instrucciones básicas de actuación DURANTE UNA SITUACIÓN DE RIESGO**

(Susceptibles de adaptarse según tipo de actividad)

***Ante conductas potencialmente violentas*** (agresiones o provocaciones verbales, actitudes amenazantes etc.):

- ✓ *Mantener la calma y tratar de contener la situación: no respondiendo de la misma manera, 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.*

***En caso de que la situación de violencia persista:***

- ✓ *Avisar inmediatamente al vigilante de seguridad, si lo hubiera. 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.*
- ✓ *El trabajador afectado hará uso de los sistemas de seguridad y aviso a su alcance, con el fin de dar a conocer su situación.*

- ✓ *En este punto habrá que determinar los mecanismos idóneos para dar aviso sin alertar al agresor.*

***En caso de situación de violencia incontrolada:***

- ✓ *Procurarse una vía de escape, para abandonar el lugar donde se desarrolla la escena violenta y 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*

En el caso de resolverse la situación en alguna de las fases anteriormente descritas, habrá que comunicarlo para su registro y posterior análisis.

**Actuaciones tras la situación de riesgo:**

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

- ✓ Solicitar ayuda externa, si se necesita, llamando al 112.
- ✓ Seguir el protocolo de accidente de trabajo o en acto de servicio PE SST 05 ACCIDENTES E INCIDENTES (incluida asistencia médica si se precisa, comunicación a los Servicios de personal, de prevención, a los comités, etc.).

El RESPONSABLE DEL CENTRO deberá informar, de los hechos acaecidos y presentar un informe lo más detallado posible sobre el incidente mediante la cumplimentación del MODELO de COMUNICACIÓN DE SITUACIÓN DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO (Anexo I) que deberá estar suscrito por el empleado público afectado y presentarse dentro de las 24 horas siguientes a lo ocurrido enviándose:

a. AL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE LA DELEGACIÓN TERRITORIAL que:

- Iniciará la toma de datos para la posterior investigación una vez



recibida ésta.

- Trasladará la información al SCPRL.
- Trasladará la información al Comité de Seguridad y Salud correspondiente.

**b. AL ORGANO DE PERSONAL QUE GESTIONE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO/ACCIDENTES EN ACTO DE SERVICIO**

- Tramitará la agresión como ACCIDENTE DE TRABAJO siguiendo el procedimiento establecido: PE SST 05 ACCIDENTES E INCIDENTES
- Ofrecerá apoyo jurídico, si el afectado considera oportuno denunciar la agresión sufrida ante el juzgado o la autoridad policial competente y solicita expresamente dicho apoyo.

Se estudiará la posibilidad de facilitar un teléfono de asistencia 24 horas, asesoramiento y apoyo jurídico.

**-Fase de investigación**

La realizará el **SERVICIO DE PREVENCIÓN**

**A- Proceso de recopilación de información**

Deberá producirse con:

- Máxima rapidez.
- Confidencialidad.
- Sigilo.
- Participación de todos los implicados. Podría ser necesario proceder a entrevistar a los afectados y posiblemente a algunos testigos u otro personal de interés, si los hubiere.

**B- Cumplimentar la hoja para el registro de incidentes violentos en el trabajo**

**Fase de resolución:**

El SERVICIO DE PREVENCIÓN emitirá un INFORME DE INVESTIGACIÓN DE LA  
*Actuación ante situaciones de violencia en el trabajo*



AGRESIÓN (PE SST 05 01 Informe de investigación de accidentes) con las medidas preventivas necesarias para subsanar las deficiencias y prevenir en la medida de lo posible futuras agresiones, cerrando el incidente en el SISTEMA DE REGISTRO (ANEXO III) y consignado la resolución del mismo.

Se recomienda el uso de métodos de investigación como la "MATRIZ DE HADDON" (ANEXO V), teniendo en cuenta los diferentes momentos descritos DURANTE UNA SITUACIÓN DE RIESGO (antes, durante y después de la agresión) 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.

### **6.1.3 SEGUIMIENTO**

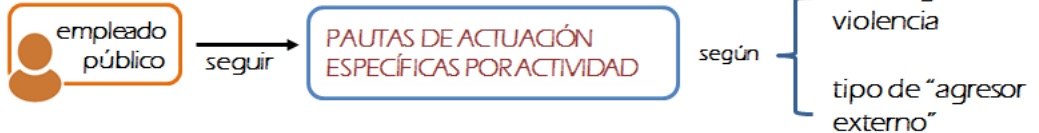
Las conclusiones de la investigación se incluirán en la planificación de la actividad preventiva del centro/organismo donde se haya producido la agresión, gestionándose las medidas preventivas propuestas de forma habitual. Periódicamente, se procederá a la reevaluación de la eficacia de las medidas implantadas.

Al mismo tiempo el SCPRL se encargará de mantener el sistema de registro de casos que permita la obtención de estadísticas, la realización de estudios y el diseño de las actuaciones preventivas que resulten necesarios a nivel más global, informando periódicamente al Comité Intercentros de Seguridad y Salud, o puntualmente en el caso de que la gravedad del mismo así se requiera, de los datos que se dispongan, garantizando, en todo momento, la confidencialidad e identidad de las víctimas.

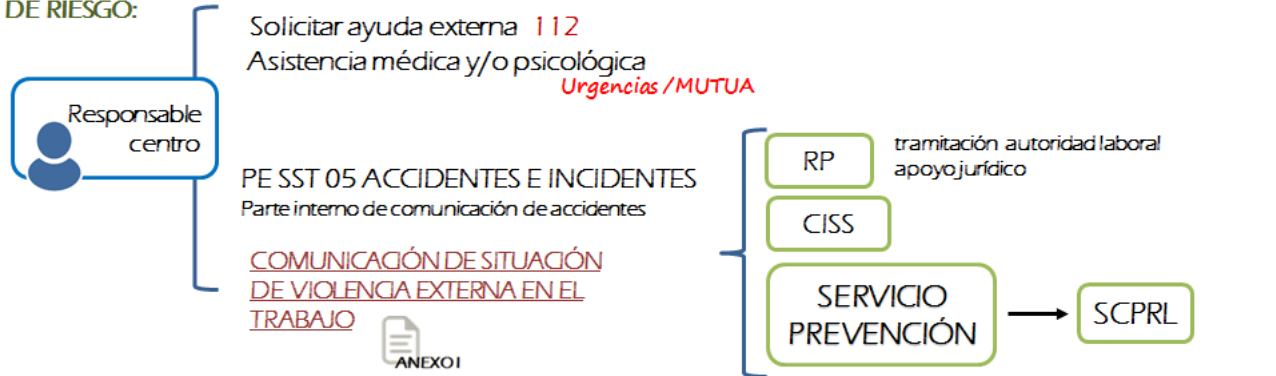
ACTUACIONES DE INTERVENCIÓN

FASE INICIACIÓN

DURANTE SITUACIÓN DE RIESGO



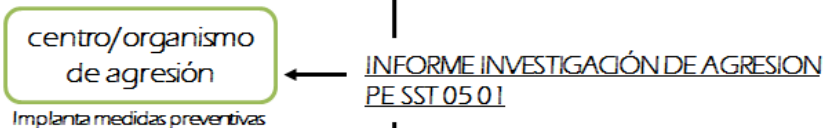
TRAS LA SITUACIÓN DE RIESGO:



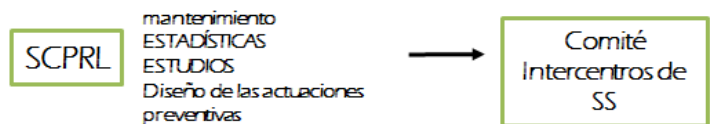
FASE DE INVESTIGACIÓN

recopilación de información

FASE DE RESOLUCIÓN:



FASE DE SEGUIMIENTO



**RP:** Titular de la jefatura superior de personal de la Consejería o equivalente en los organismos autónomos a nivel central. Titular de la jefatura superior de personal de la Delegación territorial, servicios periféricos o equivalente en los organismos autónomos a nivel provincial donde presten sus servicios las personas presuntamente implicadas.  
**CISS:** Comité Intercentros de Seguridad y Salud  
**SCPR:** Servicio de Coordinación y Prevención de Riesgos laborales

#### **6.1.4 RESPONSABILIDADES**

La Dirección General de la Función Pública como órgano encargado de la elaboración de las directrices de la política de personal de la Administración Autonómica, y los servicios de personal de las Consejerías u Organismos Autónomos en donde estén destinadas las partes implicadas, llevarán a cabo las actuaciones encaminadas a la prevención, intervención y en su caso protección de la violencia externa en el trabajo. Podrá ordenar las medidas necesarias para proceder, en su caso, a la revisión, mejora y actualización del citado protocolo. Adecuándose, a lo dispuesto en la normativa vigente en materia de negociación, consulta y participación de los empleados públicos y sus representantes en materia de PRL.

El **Servicio de Coordinación y Prevención de Riesgos Laborales (SCPRL)** 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. Analizará la incidencia de la violencia en el trabajo en la Administración Pública y propondrá medidas de prevención y protección, a través de la realización de los informes técnicos, con la participación de la representación de los empleados públicos, a través de los **Comités de SS.** Archivará y custodiará la documentación relativa a las investigaciones remitidas.

**Los servicios de prevención propios de las diferentes Delegaciones Territoriales** así como los servicios de prevención ajenos de las diferentes provincias, llevarán a cabo el análisis de las condiciones previas a las posibles situaciones de violencia, así como la investigación de las agresiones y la propuesta de medidas para evitar estas situaciones realizando, para ello, las evaluaciones de riesgos, asesoramiento y apoyo a los responsables de los centros de trabajo y a los empleados públicos. Mantendrán actualizado el registro informatizado de violencia en el trabajo.

**Los responsables de los centros de trabajo** donde se puedan producir situaciones de violencia externa deberán informar y poner a disposición de todos sus empleados las pautas de actuación elaboradas para el colectivo al que pertenecen, así como seguir el protocolo establecido para actuación y tramitación de los accidentes de

trabajo, cumplimentando además los modelos para la comunicación de situación de violencia en el trabajo.

**El órgano de personal**, si fuera necesario, tramitará la agresión como accidente de trabajo, siguiendo el PE SST 05 ACCIDENTES E INCIDENTES y gestionando el necesario apoyo jurídico a la víctima.

**Los Órganos responsables en materia de recursos humanos en las Consejerías y en los diferentes Organismos Autónomos** de los centros donde se detecte un mayor riesgo de violencia externa deberán elaborar, mantener y actualizar las pautas de actuación necesarias para afrontar con éxito estas situaciones además de implantar las posibles medidas preventivas y correctoras que deriven del informe de investigación. En todo el proceso contarán con el apoyo y asesoramiento de los técnicos del Servicio de Prevención correspondiente.

El **Comité de Seguridad y Salud (CSS)** conocerá puntualmente todas aquellas comunicaciones recibidas en el servicio de prevención así como los informes de investigación y posibles acciones que se deriven del suceso. Si de la agresión se derivase un accidente de trabajo, la comunicación del correspondiente parte de accidente al CSS se realizará de la manera más rápida posible.

## **6.2 PROTOCOLO PARA SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA EN EL TRABAJO**

### **6.2.1 ACTUACIONES PREVENTIVAS**

La Administración, los empleados públicos y sus representantes, adoptarán las medidas necesarias para evitar y prevenir los casos de violencia interna que puedan producirse dentro del ámbito de aplicación de este procedimiento.

La organización inadecuada del trabajo, si bien no tiene por qué generar necesariamente situaciones de violencia interna, puede favorecer la aparición de las mismas. De ahí, que la primera y fundamental vía para su prevención sea un adecuado diseño de la organización, tal y como se recomienda para la prevención de

los riesgos psicosociales, en general.

La acción preventiva debería regirse por los siguientes planteamientos:

- a. Respetar los criterios establecidos por la Ergonomía y la Psicología para un diseño adecuado del trabajo.
- b. Adecuada evaluación y control de los factores psicosociales siguiendo los procedimientos establecidos al efecto en el Plan de Prevención de la Junta de Castilla y León.

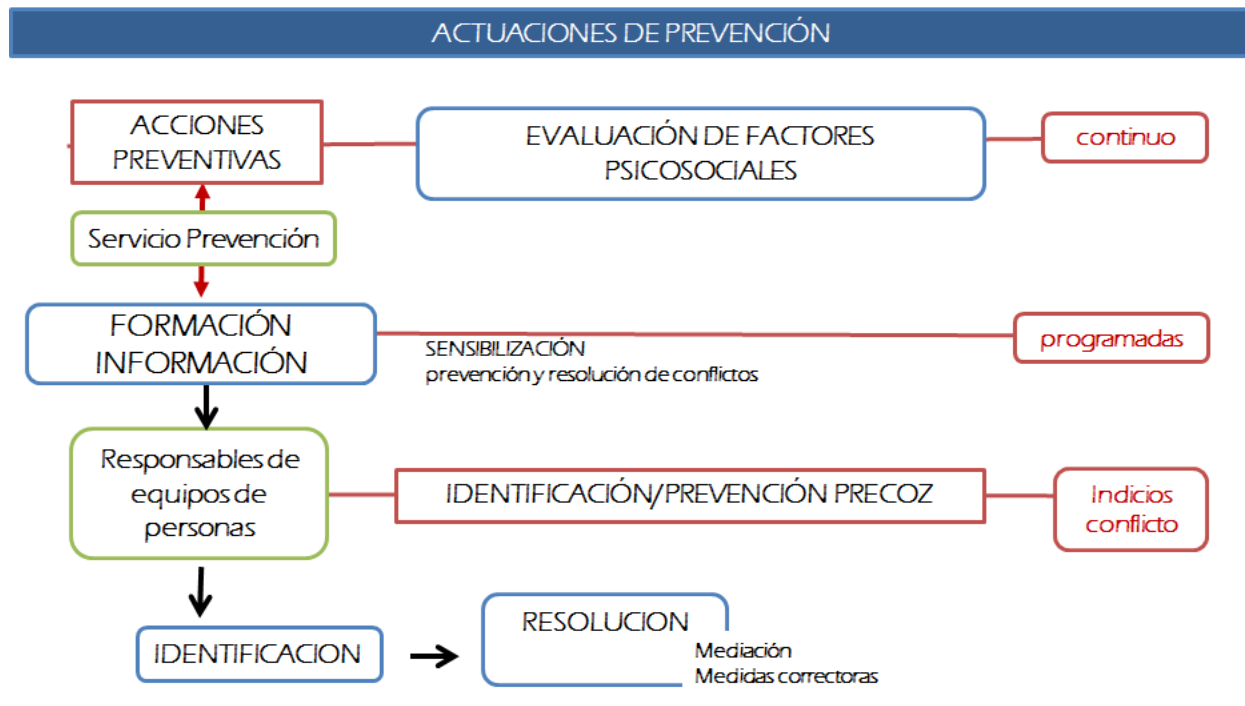
El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales será el encargado de proponer y promover las acciones preventivas que correspondan en cada caso; pero puesto que los problemas que puedan existir en este ámbito y, sobre todo, las medidas que se puedan proponer afectarán normalmente a la organización del trabajo, resulta imprescindible que la organización entera asuma este reto y, muy en particular, los responsables de cada centro y los órganos administrativos responsables de los Recursos Humanos.

Se valorará la necesidad de establecer estrategias de sensibilización y formación, desarrollar actuaciones preventivas específicas, que de manera directa puedan evitar o reducir la posibilidad de aparición de las conductas de violencia interna, estableciendo instrumentos de identificación precoz de conflictos y mecanismos para la resolución de los mismos, incluyendo la formación adecuada en prevención y resolución de conflictos, especialmente dirigida a responsables de equipos de personas, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen, tanto en su propia función de mando como en la conducta de sus subordinados.

Por la importancia que tienen los aspectos formativos en la prevención de la violencia, en todas sus modalidades, las actividades formativas en esta materia se harán extensivas a los empleados públicos, mandos intermedios y directivos de toda la organización. Igualmente se elaborará y difundirá información relativa a este protocolo a través del Portal del Empleado Público.

El SCPRL promoverá todas estas medidas preventivas en cada caso, con implicación

imprescindible de los responsables de recursos humanos de las diferentes Consejerías y Organismos Autónomos, contando con la participación de los trabajadores y de sus representantes.\_



## 6.2.2 ACTUACIONES DE INTERVENCIÓN

Las actuaciones de intervención podemos agruparlas en las siguientes fases:

- a. Fase de iniciación
- b. Fase de investigación
- c. Fase de resolución

### FASE DE INICIACIÓN

- a. Esta fase se inicia a partir de la presentación de la COMUNICACIÓN DE SITUACIÓN DE VIOLENCIA INTERNA EN EL TRABAJO modelo incluido en el ANEXO II –que a efectos de este protocolo se considerara como «denuncia»– aportado por la presunta víctima, por su representante legal, por los representantes de los

empleados públicos en el ámbito en donde aquélla preste sus servicios, siempre y cuando se acredite en estos últimos casos, que ostentan dicha representación.

- b. La COMUNICACIÓN DE SITUACIÓN DE VIOLENCIA INTERNA EN EL TRABAJO, dependiendo del centro de trabajo en el que desarrolla su actividad laboral el empleado público, deberá dirigirse al titular de la jefatura superior de personal que corresponda según el punto anterior. Este, tras la recepción de la comunicación iniciará el proceso con la formación de la COMISIÓN DE ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LAS SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA, en los términos establecidos en el ANEXO VI
- c. La competencia en la investigación y resolución de las denuncias presentadas por los empleados públicos corresponde:
1. Al titular de la jefatura superior de personal de la Consejería u Organismo Autónomo en la que el empleado público desarrolla su actividad laboral.
  2. En los servicios periféricos, al titular de la jefatura superior de personal de la Delegación Territorial o su equivalente en los Organismos Autónomos, incluidas las Direcciones Provinciales de Educación, por la especial organización y características de los mismos.

La primera reunión de la Comisión debe realizarse en el plazo máximo de 10 días desde la constitución de la misma.

En la primera reunión y tras un primer análisis de los datos incluidos en la documentación aportada, la comisión puede hacer las siguientes propuestas al responsable de personal precitado:

- **Archivo de la documentación** motivada por alguno de los siguientes supuestos:
  - Desistimiento del denunciante, salvo que de oficio procediera continuar la investigación de la misma.
  - No cumplir con las condiciones exigidas, o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este protocolo, por falta de objeto o insuficiencia de indicios, declarando la inexistencia de violencia interna.



- Que por actuaciones previas se pueda dar por resuelta la situación denunciada, valorando que no exista posibilidad de que se repita la situación planteada.
- Tramitación de la comunicación como **POSIBLE SITUACIÓN DE VIOLENCIA INTERNA** pudiéndose dar los siguientes supuestos:
  - Un arreglo negociado entre las partes conseguido mediante una intermediación o diálogo asistido llevado a cabo por el inmediato superior, un mediador u otras personas.
  - Existencia de violencia interna, basado en pruebas o hechos claros, por lo que la medida será proponer la incoación del correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables y aplicación si procede de medidas correctoras de la situación.
  - Existencia de indicios de posible violencia interna pero que con la información disponible no se está aún en condiciones de emitir una valoración precisa, recomendado que se prosiga con proceso de investigación.

Si en cualquier fase se apreciara que la denuncia se ha hecho de mala fe o que los datos aportados o los testimonios son falsos, la Comisión propondrá la incoación del correspondiente expediente disciplinario a la jefatura superior de personal que corresponda en función de la denuncia presentada.

Con carácter general se procederá a la información, de las actuaciones llevadas a cabo en cada fase del proceso, a todas las partes implicadas. En cualquier momento, a la vista de los hechos, la Comisión podrá proponer al órgano de personal, hasta la finalización del procedimiento, la adopción de medidas que garanticen la protección de las personas afectadas.

En todo caso hay que señalar que muchas de las situaciones recogidas en este protocolo se consideran delitos tipificados en el Código Penal, debiendo informar al denunciante de la posibilidad de acudir al Ministerio Fiscal. En este caso, el presente procedimiento se pondrá en marcha como una más de las posibles acciones legales que puedan interponerse, al efecto, ante cualquier instancia administrativa o judicial.

En caso de que suponga la finalización del procedimiento en este punto, se dará



traslado de las conclusiones del informe, para su conocimiento:

- Al titular de la jefatura superior de personal de la Consejería u Organismo Autónomo donde presten sus servicios las personas presuntamente implicadas.
- A la Inspección General de Servicios.

El expediente, debidamente cerrado para garantizar la confidencialidad del mismo, se trasladará al SCPRL para su archivo y custodia, dando información de la situación al correspondiente Comité de Seguridad y Salud.

Los Delegados de Prevención podrán acceder a la documentación anterior de acuerdo con lo previsto en los artículos 36 y 37 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

### **FASE DE INVESTIGACIÓN:**

---

Se inicia tras el primer análisis de los datos, al valorar la Comisión la posible existencia de una situación de violencia interna o la necesidad de más actuaciones para poder tomar una decisión sobre el caso presentado.

En el proceso de recopilación de información, que deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todos los implicados, podría ser necesario proceder a entrevistar a los afectados y posiblemente a algunos testigos u otro personal de interés, si los hubiere, siguiendo el procedimiento establecido. En todo caso, la indagación acerca de la denuncia debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las parte afectadas, tanto reclamante como persona presuntamente acosadora. La Comisión podrá tomar en consideración la propuesta de medidas cautelares, si fuera necesario, a la vista de la evolución de su trabajo.

Una vez iniciada la investigación, se informará de ello al SCPRL, que colaborará y llevará a cabo las actuaciones e informes técnicos que se precisen, dentro de su ámbito de competencia. Los Procedimientos Específicos por Actividad que se deriven de este Procedimiento, establecerán la manera en que se llevará a cabo esta investigación en cada ámbito sectorial.

Todos los empleados públicos y órganos de la Administración, independientemente de su categoría y posición, están obligados a colaborar en la investigación cuando sean requeridos por la Comisión de Estudio y Análisis de las situaciones de violencia interna. Todos los intervinientes en el proceso de investigación están obligados a guardar la debida confidencialidad.

La Comisión emitirá su informe en un plazo máximo de 30 días desde la formalización de la denuncia.

### **FASE DE RESOLUCIÓN:**

Las actuaciones de la Comisión finalizan con la emisión de un informe que se ajustará a lo señalado en el ANEXO VI.

El informe será remitido al titular de la jefatura superior de personal, a nivel central o periférico, que haya iniciado la tramitación del procedimiento y que tenga competencias para llevar a cabo las medidas que en el informe se propongan junto con el expediente completo, debidamente cerrado, para garantizar la confidencialidad del mismo.

Además, remitirá una copia de las conclusiones de dicho informe, para su conocimiento, a la Inspección General de Servicios. El expediente junto con toda la documentación que se pudiera generar (incluida la comunicación, en su caso, de la incoación de un posible expediente disciplinario) se enviará, debidamente cerrado para garantizar su confidencialidad, al SCPRL para su archivo y custodia, dando información de la situación al correspondiente Comité de Seguridad y Salud.

Los Delegados de Prevención podrán acceder a la documentación anterior de acuerdo con lo previsto en los artículos 36 y 37 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

### **6.2.3 SEGUIMIENTO**

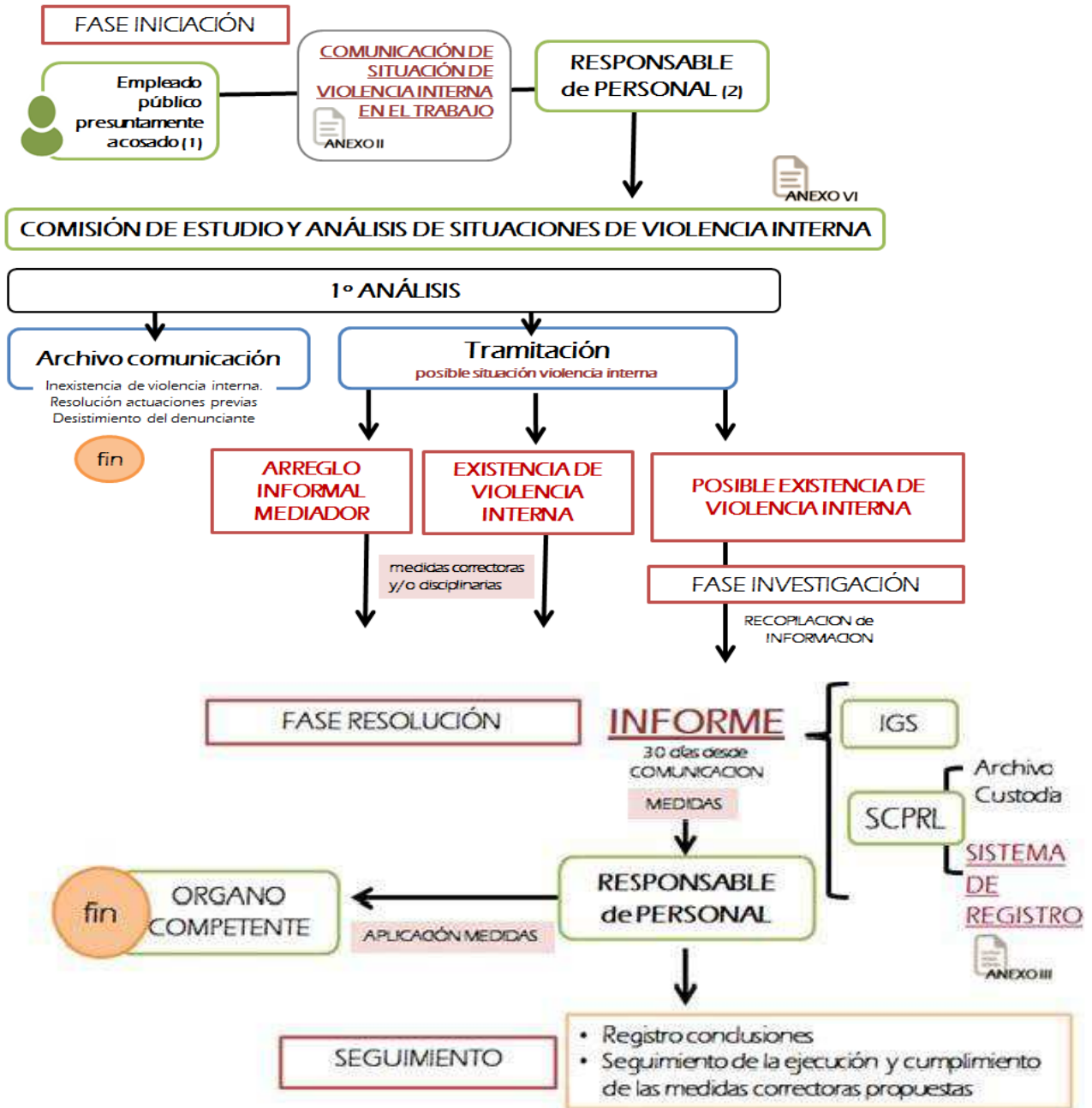
El titular de la jefatura superior de personal, a nivel central o periférico, que haya iniciado el procedimiento, remitirá dichos informes a los titulares de los órganos que tengan competencias para llevar a cabo las medidas que en los mismos se propongan y realizará el seguimiento y control de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas. Si de las conclusiones de los mismos se dedujera la existencia de indicios de infracción, deberá proponer, al órgano competente para su incoación, la apertura de expediente disciplinario.

Se deberá prestar una especial atención, en los casos en que haya podido haber afectación de las víctimas, al apoyo y, en su caso, rehabilitación de las mismas.

También se prestará una atención especial para evitar posibles situaciones de hostilidad en el entorno de trabajo, cuando se produzca la reincorporación del empleado/a público/a que haya estado de baja laboral, después de una comunicación de violencia interna en el trabajo.

Por último el SCPRL implantará un sistema de registro de casos que permita la obtención de estadísticas, la realización de estudios y el diseño de las actuaciones preventivas que resulten necesarios, informando periódicamente al Comité Intercentros de Seguridad y Salud de los datos que se dispongan, garantizando, en todo momento, la confidencialidad e identidad de las víctimas, para el conocimiento y seguimiento general de estos problemas.

ACTUACIONES DE INTERVENCIÓN



[1] o su representante legal, o Representantes de los empleados públicos en el ámbito en donde aquella preste sus servicios, siempre y cuando se acredite en estos últimos casos, la representación por poderes del interesado.

[2] RP. Titular de la jefatura superior de personal de la Consejería o equivalente en los organismos autónomos a nivel central. Titular de la jefatura superior de personal de la Delegación territorial, servicios periféricos o equivalente en los organismos autónomos a nivel provincial donde presten sus servicios las personas presuntamente implicadas.  
 IGS: Inspección General de Servicios  
 SCPRL: Servicio de Coordinación y Prevención de Riesgos laborales

## RESPONSABILIDADES

**La Viceconsejería de Función Pública y Gobierno Abierto**, por medio de la Dirección General de la Función Pública, como órgano competente en materia de Función Pública y de Prevención de Riesgos Laborales de los empleados públicos, a través del **Servicio de Coordinación y Prevención de Riesgos Laborales (SCPRL)**, de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León y sus Organismos Autónomos:

- Junto con los **Servicios de Prevención de las Delegaciones Territoriales (SP-DT)**, realizará actuaciones con el objeto de conocer la situación previa de los riesgos psicosociales, promoverá las medidas preventivas y de formación e información, en función de las situaciones detectadas.
- Desarrollará, en colaboración con la representación de los empleados públicos, la actividad preventiva que proceda en aras de analizar la incidencia del problema dentro de la Administración Pública y propondrá medidas de prevención y protección. Realizará el seguimiento de la aplicación efectiva de las medidas correctoras propuestas en la Resolución.
- Coordinará el registro de casos.
- Archivará y custodiará la documentación relativa a las investigaciones remitidas.

**La Inspección General de Servicios** como órgano que tiene encomendada la vigilancia del estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de Función Pública y órgano competente para realizar actuaciones inspectoras que se dirijan a detectar indicios racionales de responsabilidad disciplinaria en la actuación del personal al servicio de la Administración de la Comunidad y sin perjuicio de las actuaciones que para ello tenga que desarrollar:

- Conocerá la comunicación de situación de violencia interna en el trabajo que le lleguen a través de la comisión estudio y análisis de las situaciones de violencia interna.
- Velará por la aplicación del procedimiento

- Conocerá las resoluciones de los casos una vez acabe el proceso.
- Tendrá acceso al registro de casos para la realización del Informe anual en esta materia.

Los **titulares de la jefatura superior de personal, a nivel central o periférico, de las Consejerías y Organismos Autónomos** en donde estén destinadas las partes implicadas, cada una dentro de su ámbito competencial:

- Conocerán las denuncias que le lleguen y las derivará a los órganos encargados de su tramitación y resolución.
- Llevarán a cabo las actuaciones administrativas encaminadas a determinar los hechos susceptibles de ser calificados como violencia interna teniendo en cuenta las conclusiones del informe emitido por la comisión de estudio y análisis de las situaciones de violencia interna, los empleados públicos responsables de su comisión y las sanciones que, en su caso, proceda imponer a los mismos y/o derivar la actuación a otras instancias.
- Asegurará el cumplimiento efectivo de las resoluciones adoptadas y adoptará las medidas preventivas que sean necesarias para evitar la posible repetición de situaciones similares.

#### **Comités de Seguridad y Salud (CSS):**

- Recibir y tramitar las denuncias que les lleguen de los empleados públicos, remitiéndolas al titular de la jefatura superior de personal de la Consejería u Organismo Autónomo donde presten sus servicios los presuntamente implicados.
- Conocer de las medidas adoptadas y resultados de cada caso
- Conocer el informe periódico sobre los datos recogidos en el registro.

## **7. ANEXOS**

ANEXO I: Comunicación de situación de violencia externa en el trabajo

ANEXO II: Comunicación de situación de violencia interna en el trabajo

ANEXO III: Sistema de registro de violencia en el trabajo

ANEXO IV: Ficha de identificación de puestos de trabajo/actividades con riesgo de violencia externa

ANEXO V: "MATRIZ DE HADDON"

ANEXO VI: Comisión estudio y análisis de las situaciones de violencia interna

ANEXO VII: Listado de referencia de conductas que son, o no son, acoso laboral

ANEXO VIII: Modelo/ejemplo de escrito a remitir al domicilio de la persona agresor



**ANEXO I:**

**COMUNICACIÓN DE SITUACIÓN DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO**

Número de referencia:

DATOS DEL TRABAJADOR AGREDIDO			
<b>Datos Personales</b>			
Apellido 1:		Apellido 2:	
Nombre:		N.I.F	
Sexo	<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer		
Edad:			
Teléfono de contacto:		Correo electrónico:	
<b>Datos profesionales</b>			
Consejería/ Gerencia:		Gerencia Regional de Salud	<input type="checkbox"/> At. Especializada <input type="checkbox"/> At. Primaria <input type="checkbox"/> Otros ámbitos <input type="checkbox"/> Emergencias Sanitarias <input type="checkbox"/> SSCC
Centro de trabajo:			
Servicio (en su caso):			
Unidad (en su caso):			
Categoría Profesional/Puesto de trabajo:			
Provincia:			
Municipio			
Localidad:			
Vinculación:			
<input type="checkbox"/> Funcionario <input type="checkbox"/> Estatutario <input type="checkbox"/> Laboral		<input type="checkbox"/> Fijo <input type="checkbox"/> Temporal (interino, sustituto, eventual) <input type="checkbox"/> Fijo-discontinuo	
<b>DATOS DEL SUCESO</b>			
<b>Tipo de incidente violento:</b>			
<input type="checkbox"/> Agresión Física <input type="checkbox"/> Agresión verbal/gestual		<input type="checkbox"/> Precisa asistencia sanitaria:	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
<input type="checkbox"/> Daños al patrimonio		<input type="checkbox"/> Lesiones producidas:	<input type="checkbox"/> Físicas <input type="checkbox"/> Psicológicas
		<input type="checkbox"/> personal:..... <input type="checkbox"/> administración:.....	
<b>Fecha</b>		<b>Hora</b>	
<b>Tramitación Incapacidad Temporal:</b>		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
<b>Lugar :</b>			
<input type="checkbox"/> En el centro de trabajo especificado anteriormente			
<input type="checkbox"/> En otro centro de trabajo:		Nombre:	
Servicio/Unidad:	<input type="checkbox"/> Psiquiatría <input type="checkbox"/> Urgencias <input type="checkbox"/> Consulta At. Primaria <input type="checkbox"/> Otros. Especificar:		
<input type="checkbox"/> Domicilio del usuario <input type="checkbox"/> Vía pública <input type="checkbox"/> Otros. Especificar:.....			





**Número de referencia:**

SOLO PARA SACYL

De acuerdo con lo establecido en el artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, cualquier cesión de datos requerirá su expreso consentimiento, salvo que se trate de solucionar una urgencia médica o para realizar estudios epidemiológicos en los términos establecidos en la legislación sobre sanidad estatal o autonómica.

**Personal Médico:**

**Doy mi autorización** para la incorporación de estos datos al Registro de Agresiones a Facultativos (RAF) gestionado por los Colegios Oficiales de Médicos de Castilla y León en virtud del Convenio Específico de Colaboración firmado el 22 de noviembre de 2011 entre la Gerencia Regional de Salud y el Consejo de Colegios de Médicos de Castilla y León.

**Personal de Enfermería:**

**Doy mi autorización** para la incorporación de estos datos al Registro de Agresiones al Personal de Enfermería gestionado por los Colegios Oficiales de Diplomados en Enfermería de Castilla y León en virtud del Convenio Específico de Colaboración firmado el 19 de diciembre de 2011 entre la Gerencia Regional de Salud y el Consejo de Colegios Oficiales de Diplomados en Enfermería de Castilla y León.

El trabajador,.....

En ..... a ..... de.....de .....

Fdo. ....

**DATOS DEL SUPERIOR JERÁRQUICO O RESPONSABLE DEL CENTRO**

Nombre y Apellidos:

Puesto de trabajo:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

Se remite a la Gerencia de \_\_\_\_\_ a efectos de comunicación de los hechos acaecidos y de su inclusión en el Registro de violencia en el trabajo.

En ..... a ..... de.....de .....

Fdo. ....

**Número de referencia:**

SOLO PARA SACYL

**Por favor, conteste a las siguientes cuestiones complementarias:**

1.- ¿Está interesado en participar en algún curso de **formación** de prevención de agresiones?

- SI Indique en cuáles
  - Técnicas de detección de conductas violentas/Prevención de agresiones
  - Habilidades de comunicación, asertividad, empatía, escucha activa.
- NO Indique por qué:.....

2.- ¿Quiere que se envíe una **carta de rechazo** al agresor informándole de las consecuencias que pueden tener este tipo de comportamientos?

- SI
- NO

3.- ¿Quiere que, si es posible, se inicie un **expediente administrativo sancionador** al agresor?

- SI
- NO Indique por qué:.....

En caso de haber contestado afirmativamente a alguna de las preguntas 2 y 3 **la Gerencia** solicitará al trabajador los **datos personales del autor/es** de la agresión (en ningún caso se incluirán en este Anexo ni en el Registro de Violencia en el trabajo).

Indique las medidas que considere necesario adoptar para evitar estos incidentes:.....  
.....  
.....  
.....  
.....

En..... a ..... de.....de .....

Fdo.....

**RECUERDE**

- ✓ **Póngase en contacto con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Área de Salud.**  
El Servicio de Prevención realizará una **investigación** de la agresión y propondrá medidas preventivas a la Gerencia correspondiente. En caso de sufrir **consecuencias psicológicas** le derivará, si lo desea, al psicólogo clínico que corresponda y le informará, en su caso, de los programas específicos existentes.
- ✓ **Tiene a su disposición el teléfono de asesoramiento jurídico 902 197 781.**  
La Gerencia Regional de Salud dispone de un seguro de Defensa Jurídica que le asesorará sobre la interposición de una denuncia por vía penal contra el agresor y le asignará un abogado. Igualmente, le permite ejercitar la libre elección de letrado.
- ✓ **En caso de interponer denuncia.**  
Remita copia del atestado de la denuncia a la **Dirección General de Profesionales (fax 983.41.23.99)**, de forma que pueda informarse a la Fiscalía a efectos de realizar un especial seguimiento del caso e instar la calificación de los hechos como delito de atentado a funcionario público

**ANEXO II. A:**

**COMUNICACIÓN DE SITUACIÓN DE VIOLENCIA INTERNA EN EL TRABAJO**  
**Número de referencia:**

DATOS DEL TRABAJADOR AGREDIDO			
<b>Datos Personales</b>			
Apellido 1:		Apellido 2:	
Nombre:		N.I.F	
Sexo	<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer		
Edad:			
Teléfono de contacto:		Correo electrónico:	
<b>Datos profesionales</b>			
Consejería/ Gerencia:		Gerencia Regional de Salud	<input type="checkbox"/> At. Especializada <input type="checkbox"/> At. Primaria <input type="checkbox"/> Otros ámbitos <input type="checkbox"/> Emergencias Sanitarias <input type="checkbox"/> SSCC
Centro de trabajo:			
Servicio (en su caso):			
Unidad (en su caso):			
Categoría Profesional/Puesto de trabajo:			
Provincia:			
Municipio			
Localidad:			
Vinculación:	<input type="checkbox"/> Funcionario <input type="checkbox"/> Estatutario <input type="checkbox"/> Laboral		
	<input type="checkbox"/> Fijo <input type="checkbox"/> Temporal (interino, sustituto, eventual) <input type="checkbox"/> Fijo-discontinuo		

Se aporta anexo II.B y documentación relacionada con el incidente, junto con esta comunicación en sobre cerrado con la leyenda **"CONFIDENCIAL"** Y **"SOLO ABRIR POR EL DESTINATARIO"**.

De conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos aportados en este formulario serán incorporados al fichero automatizado "Violencia en el trabajo" para conocer las agresiones sufridas por el personal de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. Usted podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose al Servicio de Coordinación y Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección General de Función Pública, órgano responsable del fichero, sito en C/ Santiago Alba 1, 47008 Valladolid.

En..... a..... de.....de.....

Fdo. ....

Dirigido a:.....

**ANEXO II. B:**

**COMUNICACIÓN DE SITUACIÓN DE VIOLENCIA INTERNA EN EL TRABAJO**

Número de referencia:

<b>DATOS DEL TRABAJADOR AGREDIDO</b>			
<b>Datos Personales</b>			
Apellido 1:		Apellido 2:	
Nombre:		N.I.F	
Sexo	<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer		
Edad:			
Teléfono de contacto:		Correo electrónico:	
<b>Tipo de violencia.</b>			
<input type="checkbox"/> Acoso laboral.			
<input type="checkbox"/> Acoso sexual /acoso por razón de sexo.			
<input type="checkbox"/> Acoso discriminatorio			
<input type="checkbox"/> Agresión	<input type="checkbox"/> Física		
	<input type="checkbox"/> Verbal / Gestual		
	<input type="checkbox"/> Daños hacia el patrimonio	<input type="checkbox"/> Del empleado público <input type="checkbox"/> Del centro	
<b>Documentación anexa (especificar).</b>			



**Número de referencia:**

**Descripción de los hechos.** (Describir de forma detallada y precisa los hechos ocurridos, en caso de necesitar más espacio adjuntar como documentación anexa)

De conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos aportados en este formulario serán incorporados al fichero automatizado "Violencia en el trabajo" para conocer las agresiones sufridas por el personal de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. Usted podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose al Servicio de Coordinación y Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección General de Función Pública, órgano responsable del fichero, sito en C/ Santiago Alba 1, 47008 Valladolid.

En..... a..... de.....de.....

Fdo. ....

Dirigido a:.....

**ANEXO IIIA:**

**REGISTRO DE SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO**

*Todos 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*

**Número de referencia:**

**1. Datos del empleado afectado.**

**1.1. Datos Personales**

Nombre: \_\_\_\_\_ Apellidos: \_\_\_\_\_  
N.I.F.: \_\_\_\_\_ Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_  
Sexo:  Hombre  
 Mujer

**1.2. Datos Profesionales**

Consejería/Gerencia: \_\_\_\_\_ Gerencia Regional de  At. Especializada  
Salud  At. Primaria  
 Otros ámbitos  
 Emergencias Sanitarias  
 SSCC

Centro de trabajo: \_\_\_\_\_  
Servicio (en su caso): \_\_\_\_\_  
Unidad (en su caso): \_\_\_\_\_  
Categoría Profesional/Puesto de trabajo: \_\_\_\_\_  
Provincia: \_\_\_\_\_  
Municipio: \_\_\_\_\_  
Localidad: \_\_\_\_\_

Vinculación laboral:  Funcionario  
 Estatutario  
 Laboral  
 Fijo  
 Temporal (interino, sustituto, eventual)  
 Fijo-discontinuo  
 Sí  
 No

Trabaja a turnos  Sí  
 No

¿Ha recibido Formación sobre cómo actuar en caso de violencia?:  Sí  
 No  
 Sí  
 No  
 Desconocido

Repetición de situaciones de violencia anteriores:  No  
 Desconocido

**2. Datos del suceso.**

**2.1. Tipo de incidente violento.**

Agresión  Física  
 Verbal / Gestual  
 Daños hacia el patrimonio:  Del empleado público  
 Del centro.

¿Asistencia sanitaria?  Sí  
 No

Lesiones producidas:  Físicas.  Derivado a psicólogo clínico o programa específico (PAIME, PAEE).  Sí  
 Psicológicas  No

¿Ha causado baja?  Sí  
 No

¿Se ha tramitado como Accidente Laboral / En Acto de Servicio?  Si  
 No





### 3. Intervención fuerzas de seguridad.

- ¿Hay presencia de Vigilantes de Seguridad en el centro?  No  
 Si
- ¿Intervinieron?  No  
 Si
- ¿Se avisó a la Policía/Guardia Civil?  No  
 Si
- ¿Acudieron?  No  
 Si
- ¿Cuánto tiempo tardó en acudir?  
.....
- ¿Llegó a tiempo de intervenir?  No  
 Si
- ¿Acudieron compañeros en su apoyo?  Si  
 No
- ¿Se presentó denuncia formal ante la Policía / Guardia Civil / Juzgado?  Si  
 No

### 4. Seguimiento del suceso.

#### 4.1. Causas del incidente tras proceso de investigación

- Si  No Disconformidad con la atención recibida / servicio prestado
- Si  No Tiempos de espera excesivos
- Si  No Adicciones
- Si  No Trastorno psíquico
- Si  No Conductas problemáticas o disruptivas (discapacidad intelectual, enfermedad incapacitante tipo Alzheimer, etc...)
- Si  No Otras observaciones

#### 4.2 Medidas preventivas derivadas del proceso de investigación de la situación de violencia:

- Adecuación de espacio
- Organizativas
- Informativas a usuarios/empleados
- formativas empleados
- Identificativas
- De seguridad... (medidas técnicas...)
- Cambio de adscripción del paciente/usuario
- cambio de puesto del empleado público
- Otras

#### 4.3 Seguimiento de la IT

Fecha baja  
Fecha alta

Duración:

#### 4.4. Cesión de datos y carta de rechazo.

En caso de profesionales Sanitarios de SACYL: ¿Ha autorizado la cesión de datos a los Colegios Oficiales Profesionales?

No

Si

En caso afirmativo indicar la fecha de envío:.....

¿El empleado autorizó envío de carta de rechazo?

No

Si

Indicar la fecha de envío.....

#### 4.5 Denuncias

Envío de denuncia a la Fiscalía No

Si fecha:.....

Número de diligencias

¿Uso del seguro de defensa jurídica?:

SACyL

Educación

Resto de Administración

No

En caso de haberlo utilizado, ¿Qué letrado asistió?:

Seguro

Libre elección

#### 4.6. Sentencia

Absolutoria

Condenatoria.  Delito

Falta

Descripción de la condena:

Otros  Sobreseimiento

Archivo

Prescripción

Perdón del ofendido...

Otros..

Observaciones:

#### 4.7. Expediente sancionador

Fecha de petición de incoación del expediente contra el autor/es de los hechos:

Fecha de incoación:

Fecha de la Resolución:.....

Sobreseimiento

Sanción

Prescripción

#### 5. Datos del registrador

Nombre y apellidos

Datos del centro

Puesto de trabajo

Fecha de registro

#### 6. Datos del supervisor

Nombre y apellidos

Datos del centro

Puesto de trabajo

Fecha de remisión

**ANEXO IIIB:**

**REGISTRO DE SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA EN EL TRABAJO**

*Todos 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*

**Número de referencia:**

**1. Datos del empleado afectado.**

**1.3. Datos Personales**

Nombre: Apellidos:  
N.I.F.: Teléfono de contacto: e-mail:  
Edad:  
Sexo:  Hombre  
 Mujer

**1.4. Datos Profesionales**

Consejería/Gerencia: Gerencia Regional de  At. Especializada  
Salud  At. Primaria  
 Otros ámbitos  
 Emergencias Sanitarias  
 SCCC

Centro de trabajo:  
Servicio (en su caso):  
Unidad (en su caso):  
Categoría Profesional/Puesto de trabajo:  
Provincia:  
Municipio:  
Localidad:

Vinculación laboral:  Funcionario  
 Estatutario  
 Laboral  
 Fijo  
 Temporal (interino, sustituto, eventual)  
 Fijo-discontinuo

Trabaja a turnos  Sí  
 No

¿Ha recibido Formación sobre cómo actuar en caso de violencia?:  Sí  
 No

Repetición de situaciones de violencia anteriores:  Sí  
 No  
 Desconocido

**2. Datos del suceso.**

**2.1. Tipo de incidente violento.**

Acoso laboral.  
 Acoso sexual /acoso por razón de sexo.  
 Acoso discriminatorio  
 Física  
 Verbal / Gestual  
 Agresión  Daños hacia el patrimonio:  Del empleado público  
 Del centro.

¿Asistencia sanitaria?  Sí  
 No

Lesiones producidas:  Físicas,  
*especificar*  
 Psicológicas  
*especificar*

¿Ha causado baja?  Sí  
 No

¿Se ha tramitado como Accidente Laboral / En Acto de Servicio?  Si  
 No



## 2.6. Testigos.

- ¿Hubo testigos?  No  
 Si
- ¿Relación con el empleado?  Compañeros  
 Usuarios  
 Acompañantes / Familiares  
 Otros:.....

## 3. Intervención fuerzas de seguridad.

- No
- ¿Hay presencia de Vigilantes de Seguridad en el centro?  Si
- ¿Intervinieron?  No  
 Si
- ¿Se avisó a la Policía/Guardia Civil?  No  
 Si
- ¿Acudieron?  No  
 Si
- ¿Cuánto tiempo tardó en acudir? .....  
¿Llegó a tiempo de intervenir?  No  
 Si
- ¿Acudieron compañeros en su apoyo?  Si  
 No
- ¿Se presentó denuncia formal ante la Policía / Guardia Civil / Juzgado?  Si  
 No

## 4. Seguimiento del suceso.

### 4.1 Medidas preventivas derivadas del proceso de investigación de la situación de violencia:

- Resolución de la situación de violencia:  No  
 Archivo  
 Sí

Medidas preventivas

Conclusiones

- Otras actuaciones  traslado a la Inspección General de Servicios  
 traslado al Ministerio Fiscal  
 pendiente

### 4.2 Seguimiento de la IT

Fecha baja

*Duración:*

Fecha alta

### 4.2 Denuncias

- Envío de denuncia a la Fiscalía  No  
 Si      fecha:.....
- Número de diligencias

#### 4.3. Sentencia

- Sobreseimiento
- Absolutoria
- Condenatoria. Descripción de la condena:

Observaciones:

#### 4.4. Expediente disciplinario

No

Si

¿Se acredita la falta cometida?

No

Si

¿Hubo sanción?

No

Si

#### 5. Datos del registrador

Nombre y apellidos

Datos del centro

Puesto de trabajo

Fecha de registro

#### 6. Datos del supervisor

Nombre y apellidos

Datos del centro

Puesto de trabajo

Fecha de remisión

Centro de trabajo		<b>ANEXO IV</b> Identificación de puestos de trabajo/actividades con riesgo de violencia externa	 <b>Junta de Castilla y León</b>
Puesto de trabajo /catalogo			
Consejería			
Fecha			

ANÁLISIS CONDICIONES DE TRABAJO					
			observaciones	mejoras	
tarea	trabajo en solitario o en lugares remotos	vigilancia			
		Inspección			
		otros			
	Trabajo con personas	Colectivos conflictivos ausencia de responsabilidad individual,			
	otros				
donde	Zona Urbana	centro de núcleo de población			
		extrarradio			
	Zona Rural	Dentro de localidad			
		Fuera (monte, carretera, explotaciones ganaderas etc.)			
	Características socioeconómicas del entorno				
Diseño lugar de trabajo	Iluminación	interior del edificio			
		Exterior, parkings, etc.),			
	visibilidad	del exterior del local al interior			
		del interior del local al exterior			
	accesos	Entradas y salidas, puertas, ventanas, lugares donde esconderse,...),			
	mobiliario	(Altura de mostradores, acristalamientos,...),			
medidas de seguridad	(Sistemas de vigilancia, sistemas de alarma, cajas fuertes,...),				
	otros				
Organización del trabajo	Horarios de apertura, cierre				
	gestión de acceso al público				
	gestión de esperas y colas				
	gestión de quejas y reclamaciones (información a clientes, procedimientos, formación de los trabajadores para hacer frente a las quejas conflictos etc.				
	calidad de bienes y/o servicios				
	Cantidad y ritmo de trabajo.				
	otros				
ANÁLISIS DE INCIDENTES					
Tipo de agresión			Nº personas afectadas	Frecuencia (n/año)	Observaciones
Física	Verbal	Gestual			

Centro de trabajo		<b>ANEXO V MATRIZ DE HADDON</b>	 Junta de Castilla y León
Consejería			
Fecha			

### Ejemplo de “Matriz de Haddon”

*(Tomado de la NTP n.º 489 del INSHT)*

<b>Fases</b>	<b>Factor humano</b>	<b>Factor vehículo/agente</b>	<b>Factor ergonómico</b>	<b>Factor entorno sociocultural</b>
Preincidente	Ausencia de formación en manejo de conflictos. Persona confiada	Cliente que llevaba 2 horas esperando a presentar una reclamación	Ausencia de sala de espera confortable	Extrarradio urbano.
Incidente	Resistencia de la víctima a las demandas	Brazos y piernas del agresor. Uso de un cenicero para uso del público	Mostrador de muy baja altura. Mobiliario de oficina obstaculiza huida de la víctima	Lenguaje como barrera entre víctima y agresor.
Post-incidente	Múltiples contusiones. Pérdida de conocimiento	Agresor identificado	Huida rápida. Ausencia de vigilancia de seguridad	Retraso asistencia sanitaria por lejanía centro asistencial.



## ANEXO VI

### COMISIÓN ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LAS SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA

#### A. COMPOSICIÓN:

---

**PRESIDENTE:** Un funcionario nombrado por el órgano competente para la investigación y resolución de la denuncia presentada.

**VOCAL 1:** Un técnico del servicio de prevención, especialista en Ergonomía y Psicología Aplicada, que corresponda al centro donde presten servicios los empleados públicos implicados

**VOCAL 2:** Un delegado de prevención preferentemente del mismo ámbito donde se produce la violencia

**VOCAL 3:** Un empleado público perteneciente a la Consejería, Organismo Autónomo, o equivalente a nivel periférico, en la que trabajen los empleados públicos implicados.

**SECRETARIO:** un funcionario nombrado por Consejería u Organismo Autónomo, o equivalente a nivel periférico, donde preste sus servicios la persona denunciante. Tendrá voz pero no voto.

Si fuera necesario, a juicio de la mayoría de los miembros de la Comisión, contará con la participación de aquellos especialistas que fueran necesarios.

#### B. DESIGNACIÓN DE LOS COMPONENTES DE LA COMISIÓN

---

La designación de los componentes de la Comisión la realizará el órgano competente para la investigación y resolución de la denuncia presentada. En el caso de los delegados/as de prevención se procederá al nombramiento a través de una lista elaborada en cada Comité de Seguridad y Salud con el criterio de prelación del "primer apellido". En la designación de los miembros de la Comisión se garantizará la distancia personal, afectiva y orgánica entre los miembros que la integren y las personas implicadas en el procedimiento.

#### C. RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO

---

Se basará en las disposiciones de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público relativas al funcionamiento de los órganos colegiados y las normas de funcionamiento interno que pueda acordar la propia Comisión. Todos los miembros de la Comisión estarán sometidos a respetar la confidencialidad respecto de los asuntos, informes y debates de los que tengan conocimiento por su actuación en la misma.

#### D. DATOS MÍNIMOS A INCLUIR EN LOS INFORMES DE CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES:

---

- Composición de la Comisión.
- Antecedentes del caso, denuncia y circunstancias de la misma.
- Actuaciones previas: Valoración e informe inicial del caso.
- Actuaciones (testimonios, pruebas, resumen de los principales hechos).
- Conclusiones.
- Medidas propuestas.

## ANEXO VII

### Listado de referencia de conductas que son, o no son, acoso laboral

#### **A) Conductas consideradas como acoso laboral**

Dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.

Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan.

Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.

Acciones de represalia frente a trabajadores que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización, o frente a los que han colaborado con los reclamantes.

Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador.

Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas.

Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.

Acoso discriminatorio si está motivado por:

- Creencias políticas y religiosas de la víctima
- Ataques por motivos sindicales
- Sexo u orientación sexual
- Mujeres embarazadas o maternidad
- Edad, estado civil
- Origen, etnia, nacionalidad
- Discapacidad

#### **B) Conductas que no son acoso laboral** (sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones)

Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.

Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.

Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores.

Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.

Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.

Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.

Conflictos personales y sindicales.

(Estos modelos han de ser entendidos como ejemplos de las posibles cartas a enviar)

**ADMINISTRACION GENERAL Y ORGANISMOS AUTONOMOS**

D/Dª Xxxxxx Yyyy Zzzzz

C/ xxxxxxxxxxxx

Localidad

Se ha recibido en esta (*Secretaría General /Delegación Territorial/Gerencia*) ..... notificación del incidente ocurrido con usted el pasado día xx de xxxx (breve descripción del suceso).

Le informamos que, aunque sin incluir ninguno de sus datos personales que puedan llevar a identificarle, dicho incidente ha sido inscrito en el Registro de Agresiones del Procedimiento específico PE SST 10 del Plan de Prevención (Anexo IIIA: REGISTRO DE SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO).

Todos 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

El Estatuto Básico del Empleado Público, establece los principios generales aplicables al conjunto de las relaciones de empleo público, empezando por el de servicio a los ciudadanos y al interés general en aras a mejorar la calidad de los servicios que el ciudadano recibe de parte de la Administración.

Desde esta *Secretaría General /Delegación Territorial/Gerencia*, velamos por que el trato que dispensan nuestros empleados públicos sea lo más correcto posible, pero al mismo tiempo se debe comprender que no podemos tolerar que se produzcan contra ellos presuntos incidentes violentos, pues no hay que olvidar el derecho que nuestros empleados públicos tienen a ser respetados y recibir un trato adecuado en el ejercicio de su profesión, estando obligados, llegado el caso, a notificar estas circunstancias a las autoridades competentes en cumplimiento de lo establecido en el vigente Código Penal.

Esperando que este tipo de situaciones no se vuelvan a repetir, le saluda atentamente,

En.....a de de 20XX

Fdo:

SECRETARIO GENERAL/DELEGADO TERRITORIAL/GERENTE

## CENTROS DOCENTES

D/Dª XXXXXX Yyyy Zzzzz

C/ xxxxxxxxxxxxx

Localidad

Se ha recibido en esta Dirección Provincial de Educación notificación del incidente ocurrido con usted el pasado día xx de xxxx (breve descripción del suceso).

Le informamos que, aunque sin incluir ninguno de sus datos personales que puedan llevar a identificarle, dicho incidente ha sido inscrito en el Registro de Agresiones del Procedimiento específico PE SST 10 del Plan de Prevención (Anexo IIIA: REGISTRO DE SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO).

Todos 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.

El Estatuto Básico del Empleado Público, establece los principios generales aplicables al conjunto de las relaciones de empleo público, empezando por el de servicio a los ciudadanos y al interés general en aras a mejorar la calidad de los servicios que el ciudadano recibe de parte de la Administración.

Desde esta DIRECCION PROVINCIAL, velamos por que el trato que dispensan nuestros empleados públicos sea lo más correcto posible, pero al mismo tiempo se debe comprender que no podemos tolerar que se produzcan contra ellos presuntos incidentes violentos, pues no hay que olvidar el derecho que nuestros empleados públicos tienen a ser respetados y recibir un trato adecuado en el ejercicio de su profesión según tiene reconocida la LEY 3/2014, de 16 de abril, de autoridad del profesorado en Castilla y León. Ésta en su artículo 10 "Comunicación de delitos y faltas", establece que: "Llegado el caso, la dirección del centro docente comunicará, simultáneamente, al Ministerio Fiscal y a la Dirección Provincial de Educación correspondiente, cualquier incidencia relativa a la convivencia escolar que pudiera ser constitutiva de delito o falta, sin perjuicio de que se adopten las medidas cautelares oportunas".

Esperando que este tipo de situaciones no se vuelvan a repetir, le saluda atentamente,

En.....a de 20XX

Fdo:

DIRECTOR PROVINCIAL DE EDUCACIÓN

D/Dª XXXXXX Yyyy Zzzzz

C/ xxxxxxxxxxxxx

Localidad

Se ha recibido en esta Gerencia escrito de profesionales del Centro de Salud /Consultorio /Hospital /Centro de Especialidades XXXXXXXXXXXX, en el que nos informan del incidente ocurrido con usted el pasado día xx de xxxx (breve descripción del suceso).

Le informamos que, aunque sin incluir ninguno de sus datos personales que puedan llevar a identificarle, dicho incidente ha sido inscrito en el fichero de Violencia en el trabajo.

La Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre **derechos y deberes de las personas en relación con la salud**, en su artículo 46 dispone que "*Todas las personas tienen el deber de mantener el respeto debido al personal de los centros, servicios y establecimientos tanto en su dignidad personal como profesional*".

La Gerencia Regional de Salud, en colaboración con otras entidades y Administraciones Públicas, está llevando a cabo una serie de actuaciones tendentes a prevenir y erradicar este tipo de situaciones violentas, absolutamente inaceptables en cualquier ámbito.

En este sentido, la Ley 8/2010 de 30 de agosto, de Ordenación del Sistema de Salud de Castilla y León sanciona con **multas desde 300 euros** determinadas conductas de los usuarios del Sistema de Salud, tales como faltas de respeto, incorrecto uso de instalaciones o servicios, coacciones, amenazas, represalias y agresiones a los profesionales de las instituciones sanitarias.

Igualmente, comportamientos de este tipo pudieran dar lugar a responsabilidad penal calificados, incluso, como **delito de atentado a funcionario público** tipificado con penas de prisión.

Por último, en aplicación de la legislación vigente, se puede proceder al **cambio de adscripción** a los pacientes conflictivos, por lo que se le podría asignar otro facultativo.

Para evitar todo lo anterior, le recordamos que en caso de disconformidad con la asistencia recibida o para el mejor funcionamiento de los servicios sanitarios tiene a su disposición modelos de **reclamaciones y sugerencias** en todos nuestros centros, de los que puede hacer uso en cualquier momento.

Esperando que este tipo de situaciones no se vuelva a repetir, le saluda atentamente,

GERENTE XXXXXxxxxxx