

El Consejo de Administración celebrado el día dos de febrero de 2026, aprobó la adhesión de PROCASA a los siguientes protocolos aprobados por el Ayuntamiento de Cádiz en el Acuerdo regulador de Condiciones de Trabajo del personal funcional 2022-2025 publicado en el BOP nº141 del 26 de julio de 2023:

Anexo 10: “Protocolo para la prevención, detección, actuación y reparación frente al acoso sexual y por razón de sexo”.

Anexo 11: “Protocolo de actuación frente al acoso laboral”.

Anexo 12: “Protocolo de actuación frente a la violencia del trabajo”.

ANEXO 12: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DEL TRABAJO

1.- INTRODUCCIÓN

La violencia en el trabajo se define como aquellos “incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los viajes de ida y vuelta al trabajo, que pongan en peligro, explícita o implícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud”, según la Comisión Europea. Incluye desde el lenguaje ofensivo a las amenazas, y desde las agresiones físicas hasta el homicidio.

El creciente número de actos violentos en el trabajo, muchos de ellos sumergidos o no registrados, nos alerta de la importancia de este tema. Colectivos como los Servicios Públicos son víctimas o susceptibles de agresiones a consecuencia de su actividad laboral, por lo tanto, es un riesgo laboral. Es especialmente preocupante en determinados sectores de actividad y profesiones como la docente, seguridad, donde la violencia, por ejemplo, asciende al 25% entre el personal sanitario según datos de la OMS.

Desde el punto de vista de la Prevención de Riesgos Laborales, la violencia laboral vulnera la protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo según los artículos 14 y 15 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, el Real Decreto de los Servicios de Prevención y el Artículo 14 h) de la Ley 7/2007, relativa al Estatuto Básico del Empleado Público.

El problema de la llamada violencia verbal en el lugar de trabajo se manifiesta en forma de abusos verbales, amenazas, palabras vejatorias, gritos, gestos, frases menospreciativas, insultos, coacciones e injurias, y no se les presta atención o se asume como parte integrante del trabajo, no llegándose a denunciar en su mayoría. Y la violencia física, como los empujones, salivazos, patadas, puñetazos, cabezazos, empujones, bofetadas, arañazos, mordiscos, pellizcos, violaciones, puñaladas y disparos e intimidación con amenazas físicas, considerado en su mayoría como un delito, encuentra en ocasiones un freno en el “miedo” o “terror” de la víctima a sufrir represalias.

Conscientes de la necesidad de proteger los derechos fundamentales de la persona y especialmente su dignidad en el ámbito laboral establecemos un conjunto de objetivos que facilitarán la erradicación del problema de la violencia en el lugar de trabajo:

Objetivo general: Instaurar dentro de la política de prevención del Ayuntamiento de Cádiz unas directrices generales para la prevención y actuación ante las posibles situaciones conflictivas, todo tipo de violencia y agresiones en el lugar de trabajo.

Objetivos específicos: Prevenir las situaciones potencialmente conflictivas y la violencia y agresiones en el lugar de trabajo de las distintas dependencias del Ayuntamiento de Cádiz.

En definitiva, se trata por una parte de encontrar soluciones que disminuyan los episodios de violencia laboral, y por otra asegurar la atención asistencial, rehabilitadora y sancionadora de la víctima, cuando éstos no hayan podido evitarse.

2.- MARCO NORMATIVO

El marco normativo que sustenta la Prevención y Actuación frente a situaciones de violencia externa es, básicamente, el siguiente:

El Convenio sobre discriminación y empleo 1958 (núm. 111), en el que se establece que toda política o medida encaminada a combatir la violencia en el lugar de trabajo debería promover el trabajo decente y el respeto mutuo y promoverla igualdad de trato entre hombres y mujeres.

El Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155), dice que un medio ambiente seguro y saludable facilita un estado de salud físico y mental óptimo en relación con el trabajo, y contribuye a prevenir la violencia en el lugar de trabajo.

El artículo 40.2 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos el deber de velar por la seguridad e higiene en el trabajo.

La Ley General de Sanidad 14/1986, en su artículo 21, establece la necesidad de «promover la salud integral del trabajador».

La Directiva 89/391/CEE de 12 de junio, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, en su artículo 5 dice «El empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo».

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales, en el artículo 14.2 afirma que «el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con su trabajo».

El Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Básico del Empleado Público, que reconoce expresamente el derecho del personal empleado público a recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

El Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el lugar de trabajo, de diciembre de 2006, en el que representantes de los empresarios y de los trabajadores

reconocen que las empresas deben tener una declaración clara e inequívoca de que el acoso y la violencia en el trabajo no serán tolerados, en la que se especifiquen los procedimientos a seguir cuando se presenten los casos.

Resolución de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.

3.- DEFINICIÓN Y OBJETO

DEFINICIÓN

La Organización Mundial de la Salud adopta en su informe mundial de 2002 sobre violencia y salud, la definición de violencia ocupacional como aquella que está constituida por incidentes en los cuales la persona trabajadora sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto de ida y vuelta, que coloquen en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.

Por su parte, 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.

Ha de distinguirse, no obstante, como así lo hace el citado repertorio de la OIT, entre la violencia interna en el lugar de trabajo, que es la que tiene lugar entre el propio personal empleado público, y la violencia externa, que es la que tiene lugar entre personal empleado público y terceras personas presentes en el lugar de trabajo de manera legítima (clientes, pacientes, usuarias...). Y hay que diferenciar, a su vez, esta violencia externa de la violencia también externa pero que se ejerce por una persona que realiza una actividad ilegítima (atracos, robo...).

OBJETO

Establecidas estas diferencias, el presente Protocolo se referirá únicamente a la violencia externa, es decir, a la ejercida por terceras personas—normalmente usuarias de los servicios—al personal empleado público durante o como consecuencia del ejercicio de sus funciones legítimamente atribuidas. Se incluyen, por tanto, las posibles agresiones que se materialicen fuera del lugar de trabajo, pero que tengan a éste como motivo y se excluyen, tanto la violencia que se puede producir entre el propio personal empleado público como la que se ejerce por personas que realizan una actividad ilegítima (por obedecer estos últimos fenómenos a planteamientos distintos y requerir actuaciones o soluciones distintas).

En caso de tratarse de situaciones de violencia entre los empleados públicos se comunicarán dichos hechos a Personal, para su conocimiento, estudio y la toma de acciones disciplinarias que se consideren oportunas. En su caso si además fuese presentada una denuncia de Acoso Laboral y/o Acoso sexual, se activarían los correspondientes Protocolos municipales.

La violencia en función de la relación entre la persona agresora y la persona trabajadora agredida se considera de origen externo y de origen interno. Según esto el Estado considera distintos tipos de agresiones:

Agresión física: Puede distinguirse entre:

Coacciones, que de acuerdo con el Código Penal consisten en impedir a otra persona con violencia hacerlo que la ley no prohíbe, o le compele a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto. Está tipificado como delito.

Lesiones, suponen el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos y/o psicológicos y que podrán ser constitutivas de delito atendiendo a su gravedad.

Agresión verbal: Este tipo de agresión comprende:

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

Amenazas, que suponen el dar a entender a alguien la intención de provocarle algún mal en su persona o en la de sus personas allegadas. 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 funcionariado público, reciben el nombre de atentados, resistencia y desobediencia y están regulados en el capítulo II de nuestro Código Penal (artículo 550CP).

4.- ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ADAPTACIÓN DEL PROTOCOLO

El presente Protocolo será de aplicación a todo el personal del Excmo. Ayuntamiento de Cádiz. De forma particular, será de especial aplicación a aquellas delegaciones en que se realicen actividades de atención y/o contacto con el público (con las personas usuarias-destinatarias, directas o acompañantes, de cada tipo deservicio), ya sea en forma presencial (en el centro de trabajo o fuera de él), telefónica o telemática.

Con relación a los Organismos autónomos municipales vinculados o dependientes de este Ayuntamiento, se invita a los mismos a adoptar este Protocolo, adaptando el mismo a sus propias características; bien como instrumento de aplicación directa o como referencia.

Este protocolo proporciona una herramienta de información y las pautas a seguir en caso de que en su centro de trabajo hay a un acto violento. En él se contempla la necesidad de conocer la situación real del centro de trabajo, evaluando los actos violentos sucedidos con anterioridad, si había medidas preventivas y fueron las adecuadas.

La Administración tiene la obligación de implantar protocolos de actuación para:

Prevenir las situaciones de conflicto, violencia y agresiones.

Asegurar la asistencia sanitaria al declararse como accidente de trabajo.

Asegurar la rehabilitación y reincorporación de la víctima en supuesto de trabajo (apoyando su afrontamiento y reincorporación ante las secuelas).

Asegurar el apoyo jurídico y legal.

Sancionar a la persona agresora considerándolos actos violentos como infracción administrativa y en su caso como delito.

La actuación de la persona delegada de prevención es fundamental. Informará, acompañará a las víctimas y llevará al Comité de Seguridad y Salud todos los casos de violencia para que se cumpla el protocolo de violencia y agresiones del centro al que representan.

5.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Se diferencian en este Procedimiento por un lado la Actuación Preventiva, que es aquella previa a la materialización del riesgo de violencia en el Trabajo y que está encaminada a limitar o reducir dicho riesgo y por otro lado el propio Protocolo de actuación; que establece toda la sistemática de actuación de la organización municipal tras materializarse dicho riesgo.

ACTUACIÓN PREVENTIVA

ANÁLISIS INICIAL DE LOS RIESGOS DE CADA DELEGACIÓN

A través de las personas Responsables de Delegación y centros de trabajo, se trasladará a la plantilla el CUESTIONARIO Nº 1, relativo a las posibles situaciones de violencia que se hayan presentado en su puesto de trabajo. Asimismo, y en su caso, expondrán de manera libre los incidentes sufridos detallando los mismos, fechas aproximadas, consecuencias, ... Se incluirán también la información de los incidentes en los que acabó no pasando nada, pero donde el riesgo de daño estuvo presente, y la persona trabajadora se sintió amenazada o bajo una situación de estrés.

Una vez recibidos dichos cuestionarios por las personas Responsables de Delegación y/o centros, y con el asesoramiento del personal técnico de prevención de riesgos laborales municipal, cumplimentarán el CUESTIONARIO Nº 2, realizando:

Una identificación de los riesgos relacionados en cada puesto, estimando su nivel de riesgo.

Una estimación sobre qué factores de riesgo relacionados con la violencia, han podido influir en dicho Nivel de Riesgo existente.

Un histórico de las agresiones producidas en el centro/delegación; ya sean incidentes, accidentes sin baja o accidentes con baja.

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

COMISIÓN DE ESTUDIO / DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN Y CAUSAS DE LAS AGRESIONES / ADOPCIÓN DE MEDIDAS

COMISIÓN DE ESTUDIO

Se constituirá una Comisión de Estudio con la siguiente composición:

La persona Responsable de la Delegación objeto de estudio.

Una persona de la Delegación de Personal.

Una persona de la Delegación de la Policía Local.

Una persona Delegada de Prevención por cada representación sindical.

Una persona representante por cada sección sindical.

Una persona de personal técnico en PRL municipal

Se estima que esta composición conjuga el mejor de los equilibrios entre; una representación lo más completa posible, y un número limitado de participantes, que no resten agilidad en su funcionamiento.

DIAGNÓSTICO Y CAUSAS

Los cuestionarios histórico de los incidentes producidos, se remitirán completos a la Comisión de Estudio que los estudiarán previamente y tratarán en una reunión posterior (una semana después). En dicha reunión se definirá un diagnóstico de la situación existente, un análisis y clasificación de las causas de las agresiones y una propuesta de adopción de medidas proactivas.

La información recopilada y ordenada, permitirá establecer un diagnóstico de la situación señalando los trabajos que puedan presentar un especial riesgo. Para analizar los datos es conveniente agrupar los incidentes similares y tratar de buscar e identificar las características comunes (ciertos departamentos, áreas, trabajos, momentos del día, frecuencia, ...). Se debe establecer una línea base e identificar, si existe, algún patrón de incidentes, la severidad del problema e incluso empezar a establecer áreas de problemas y a documentar la necesidad de mejoras, teniendo en cuenta, sin embargo, que, en ocasiones, debido a varias razones (miedo a la persona agresora, a represalias o a recibir críticas, entre otras) el personal empleado público no notifica todos los incidentes. Aunque existe la creencia de que la violencia en el lugar de trabajo es aleatoria e impredecible, a los efectos indicados en el párrafo anterior, y aunque puedan existir razones de fondo en el origen de determinadas reacciones violentas (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, será útil el hacer un análisis y clasificación de las «Causas de las Agresiones», cuando ello sea factible, que orientará sobre las medidas preventivas a aplicar. Para lo cual se podrá utilizar una clasificación como la siguiente:

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.

Disconformidad con la atención profesional recibida.

Disconformidad con el trato recibido del personal empleado público.

Disconformidad con la resolución de su expediente, situación,...

Otras causas.

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

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

MEDIDAS PROACTIVAS PROPUESTAS

Sin perjuicio de las medidas concretas a que se hace referencia a continuación es fundamental el compromiso previo y explícito de la organización respecto a la no tolerancia de ningún tipo de violencia y falta de respeto que pueda afectar al personal empleado público de la misma. Compromiso que no solo debe ser trasladado y conocido por toda la plantilla de la organización a través de una declaración expresa, sino también hacerse visible a todas las personas usuarias de la misma, a través de carteles de advertencia en los que claramente se exprese el principio de tolerancia cero respecto a cualquier tipo de violencia.

Por otro lado, aunque como se ha indicado, los «motivos» que pueden dar lugar a una conducta violenta por parte de una persona (ciudadana-usuaria) pueden ser múltiples y, a veces, impredecibles, se deben incluir en este bloque un conjunto de medidas concretas, relacionadas con el lugar de trabajo, la organización del trabajo y la actitud y actitud general de la persona trabajadora que, en conjunto, pueden contribuir a eliminar o minimizar determinadas causas de «queja» de las personas usuarias y, en consecuencia, de su posible reacción violenta.

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

Buena visibilidad, iluminación* y temperatura: Garantizar una buena iluminación exterior e interior, para evitar zonas de cobertura a las posibles personas agresoras, debiendo de disponerse de una buena visibilidad e iluminación de manera que la persona trabajadora pueda abandonar o pedir ayuda rápidamente y que permita la identificación de la persona agresora.

Evitar aislamiento, físico y horario.

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, 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.

Información clara a las personas usuarias sobre derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias y consecuencias para la persona agresora de sus actos 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 permitirán evitar o reducir protestas por aglomeraciones o esperas excesivas.

Establecer sistemas internos de identificación de personas reincidentes en la realización de conductas violentas, a fin de poder dirigir las para que sean atendidas por personal advertido de antemano o bien por otros medios no presenciales.

Rotación de personas trabajadoras en puestos de riesgo.

Proteger la identidad de la plantilla, utilizando tarjetas con números de seguridad.

Asegurar la coordinación con otras AA.PP. En locales compartidos.

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

- Informar y formar, adecuada y periódicamente, a la plantilla municipal sobre procedimientos y sistemas de trabajo, conductas a evitar, etc.... La asistencia a las actividades formativas tendrá carácter obligatorio, y serán coordinados por el Servicio de Personal a través de los canales que considere más oportunos.

- Como complemento de todas estas medidas y tal como la propia Ley de Prevención de Riesgos Laborales exige, es imprescindible que todas las personas que ocupen o vayan a ocupar puestos en los que exista riesgo de agresión, reciban 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).

6.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

ACTUACIONES DURANTE LA SITUACIÓN DE RIESGO: MEDIDAS ACTIVAS.

Para poder detectar una situación de riesgo, la plantilla debe estar informada e instruida sobre una serie de medidas que pueda aplicar: lo que constituye el «Procedimiento de actuación ante situaciones de agresión», ver Anexos.

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

Avisar inmediatamente al personal vigilante de seguridad. De no ser así se solicitará la presencia de acompañante o persona cercana que 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 a la persona responsable del centro, y si se precisa, reclamar ayuda inmediata a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad o al servicio de emergencias a través del 112.

En la medida de lo posible, tener identificada a la persona responsable de la agresión.

Este «Procedimiento...», debe estar adaptado a cada tipo y situación de trabajo y, aparte de estar disponible y ser conocido por el personal con riesgo de agresión, debe ser objeto de sesiones prácticas periódicas, (por ejemplo, a través de la presentación y/o dramatización de casos) que refuerzan y mantengan actualizadas las conductas correctas.

ACTUACIONES TRAS LA SITUACIÓN DE RIESGO: APOYO A LAS VÍCTIMAS.

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

ACTUACIONES DE APOYO EN RELACIÓN CON PERSONA AGREDIDA:

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

La persona Responsable de centro/delegación acompañará a la persona agredida a los Servicios Sanitarios de la Mutua, cuando proceda. Dado que las agresiones sufridas por personal empleado público en el desempeño de su trabajo, se consideran accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, la persona agredida acudirán a la Mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

La atención médica deberá considerarse reincluir, 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 el caso lo requiriese. En cuyo caso, este debe considerarse como parte de la atención médica necesaria a proporcionar por el sistema de aseguramiento de la persona afectada.

Informar a la Unidad responsable de personal y al Comité de seguridad y salud de los hechos acaecidos y presentar un informe lo más detallado posible sobre el incidente mediante la cumplimentación del Modelo de notificación de agresiones (ver Anexos).

Dicho informe deberá acompañarse o completarse con una breve descripción del hecho suscrita por la persona funcionaria afectada y presentarse dentro de las 24 horas siguientes a lo ocurrido.

Ayudar a la víctima en cualquier trámite preciso, por parte de la organización municipal, como pudiera ser el apoyo jurídico. Si la persona afectada considera oportuno denunciar la agresión sufrida ante el juzgado o la autoridad policial competente, lo comunicará a la persona responsable de centro/delegación quien lo comunicará al servicio jurídico municipal, quien acompañará físicamente a la persona agredida en la formalización de la denuncia y la representará en el resto del proceso que se abra. Al tratarse de una agresión en el centro de trabajo o en el ejercicio de las funciones del puesto, se pondrá en la denuncia la dirección concreta del centro del lugar donde se hubiera producido. Asimismo como dirección de la persona agredida se pondrá como su dirección la de la Casa Consistorial. Por último la presentación de las denuncias se presentarán preferentemente en la Jefatura de la Policía Local de la Plaza de San Juan de Puerto Rico.

La Administración podrá actuar, en cualquier caso como acusación particular.

ACTUACIONES DE LOS DISTINTOS RESPONSABLES AFECTADO/AS

Las personas responsables de las distintas Unidades afectadas del Departamento u Organismo público deben seguir el siguiente protocolo de actuación:

La persona responsable de centro/delegación donde se haya producido la agresión, elaborará un informe urgente, dentro de las siguientes 24 horas, inmediatamente posteriores a la agresión, por escrito, recogiendo una descripción de los hechos junto a cualquier dato que pueda completar la información sobre los mismos: denuncia a la Policía, datos de posibles testigos, informe médico, si existiera, reincidencia de los hechos y cualquier otro extremo de interés. Dicho informe se realizará sobre el Modelo de notificación de agresiones (anexo4), completándolo con la información o descripción aportada por la persona afectada.

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

El Comité de seguridad y salud 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. Si fuese necesario la toma de medidas o adquisición de material, para ampliar la protección de la plantilla, debería de hacerse de manera urgente por la persona Responsable de la dependencia.

Desde la óptica de la prevención de riesgos laborales, las agresiones sufridas por el personal empleado público en el desempeño de su trabajo, se consideran accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, según el sistema de Seguridad social a que se pertenezca. En consecuencia, deberán notificarse al Sistema Delt@ del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

El Servicio de Prevención, al que deberá notificarse la agresión, debe investigar el accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, en el ejercicio de sus funciones, así como todos los incidentes de esta naturaleza que le sean comunicados.

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

Así mismo, constituirá y mantendrá al día un Registro de Agresiones, que recoja toda la información recopilada, en particular, a través del citado «Modelo de notificación de Agresiones». Anualmente, la persona responsable de Personal del Departamento elaborará una estadística de todas las agresiones sufridas por la plantilla en el ejercicio de sus funciones, con los datos desagregados por sexo, por tipo de incidencia con baja médica o sin ella.

Igualmente al ser un protocolo de actuación en función de la experiencia de su puesta en marcha, se hace referencia a su posible modificación en función de la evaluación del mismo.

7.- INTERVENCIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN

-Intervención de la persona Delegada de Prevención:

Se personará en el centro de trabajo y recabará información acerca de lo sucedido cuando se haya producido un incidente violento.

Acompañará, informará, asesorará y ayudará a la persona agredida.

Comunicará al Comité de Seguridad y Salud lo sucedido y participará en la investigación de las causas y propondrá las medidas de seguridad a tomar.

Denunciará ante la Inspección de Trabajo las medidas de prevención y actuación que incumplan la normativa vigente en materia de prevención.

Participará en la evaluación de riesgos psicosociales.

Participará en el diseño de las medidas de prevención con respecto a la prevención del a violencia y agresiones.

-Intervención del Comité de Seguridad y Salud:

Intervendrá en la solución del problema de violencia estableciendo medidas correctoras

oportunas, proponiendo a la empresa las medidas preventivas, las actuaciones para con la persona agresora (sanción) y con la persona agredida (rehabilitación).

Participará en la elaboración y puesta en marcha del protocolo en caso de violencia y agresiones. Velará porque se lleve a cabo y se cumpla dicho protocolo.

Participará en la evaluación de estos riesgos.

Participará en el diseño de las medidas de prevención de estos riesgos.

Participará en el diseño de la organización y condiciones de trabajo de aquellas personas que hayan sido afectadas por la violencia, mediante la adaptación de los puestos de trabajo.

Organizarán la información y formación sobre estos riesgos.

Realizará un seguimiento de los casos de violencia producidos.

-Intervención de la Dirección del Centro/Responsable de Delegación

Realizar dentro del Plan de Prevención de Riesgos Laborales:

La planificación preventiva de estos riesgos (incluyendo medidas de prevención, plazos de instauración, presupuestos, evaluación, formación,...)

Implantar el protocolo de prevención y actuación ante la violencia y agresiones en el lugar de trabajo.

Cuando se lleve a cabo la recogida de información e identificación de riesgos de su centro o delegación, informará a la plantilla de la sistemática establecida, remitiéndoles el CUESTIONARIO 1 y promoviendo entre estos la máxima participación posible. Recopilados los mismos y el suyo propio, elaborará el CUESTIONARIO2 y remitirá toda la información recopilada al Responsable de la Delegación, para su remisión a los miembros de la Comisión de Estudio.

Implantar medidas de prevención específicas para estos riesgos.

Dotar la plantilla de personal suficiente, adecuado y cualificado. Estilo de dirección basado en la apertura, comunicación y diálogo.

Garantizar la formación e información de estos riesgos.

Diseñar de los puestos de trabajo y mejorar las prácticas de trabajo.

Recabar toda la información entorno al incidente violento.

-Intervención del Servicio de Personal:

Con relación a la comunicación, difusión y puesta en comunicación, de este Documento; el Servicio de Personal informará a toda la plantilla (de manera telemática, escrita,...etc.), sobre el acuerdo de aprobación del Protocolo, y su publicación en la Intranet municipal para su conocimiento y consulta.

-Intervención del Servicio de Prevención

Valorará la incidencia y las medidas de seguridades adoptadas o existentes respecto a la prevención de la violencia.

-Otras medidas posibles de prevención de la organización

Difusión del Protocolo de Prevención y Actuación ante la Violencia y Agresiones en el trabajo.

Campañas de concienciación a la ciudadanía explicando que en caso de agresión al personal la dirección del centro interpondrá la correspondiente denuncia.

Estudiar la implantación de una Figura de "Responsable de Conciliación Social" en aquellos centros donde la intervención social sea necesaria para dialogar o mediar con determinados colectivos (personal de Educación Social o Psicología,...).

ANEXO: CUESTIONARIO1

ANEXO 13: PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL FUNCIONARIO INTERINO

Se ajustará, de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 11 al procedimiento negociado, aprobado, y publicado en el BOP de fecha 18 y 19 de abril de 2022, o en las modificaciones que con posterioridad se aprueben. Firmas.

Nº 99.129