

PROTOCOLO ESPECÍFICO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A TODOS LOS TIPOS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL.

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETO
3. AMBITO DE APLICACIÓN
4. DEFINICIONES
5. OBJETIVOS
6. PRINCIPIOS RECTORES Y GARANTIAS DE LAS ACTUACIONES
7. ESTRATEGIAS PREVENTIVAS Y DE ACTUACIÓN:
 - Actuaciones previas a la situación de riesgo: medidas proactivas.
 - Actuaciones durante la situación de riesgo: medidas activas.
 - Actuaciones tras la situación de riesgo: apoyo a las víctimas.
8. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN, ACTUACIÓN Y REGISTRO
 - Actuación de los diferentes responsables
 - Constitución de un registro de agresiones
9. AGRESIÓN DE UN MENOR A UN TRABAJADOR
10. VIOLENCIA INTERNA
11. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO
12. REVISIÓN DEL PROTOCOLO
13. DIVULGACIÓN
14. FLUJOGRAMA GENERAL
15. NORMATIVA

ANEXOS:

ANEXO I: HOJA DE TRABAJO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS

ANEXO II: FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN DE AGRESIONES/INCIDENTES

En reunión del Consejo de Gobierno el día 9 de mayo de 2017, se adoptó el Acuerdo de 19 de Abril de 2017 de la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid, por el que se aprueba el Protocolo General de Prevención y Actuación frente a todos los tipos de violencia en el trabajo en la Administración de la Comunidad de Madrid y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella, coincidiendo todos en la necesidad de que, desde el marco de la negociación, se implementen medidas efectivas de prevención y se impulsen reglas específicas de protección en el ámbito de la violencia en el trabajo adoptando para ello un protocolo de actuación común aplicable a todos los empleados públicos.

Conforme al citado acuerdo, dicho protocolo ha de ser objeto de adaptación mediante protocolos específicos a las características y problemáticas particulares de cada Consejería u Organismo en función del tipo de actividad que se realice y los riesgos a que estén expuestos sus empleados.

Mediante el presente PROTOCOLO ESPECÍFICO se procede a su adaptación en la Agencia Madrileña de Atención Social (en adelante A.M.A.S.) de acuerdo a sus características y problemáticas particulares, con la finalidad de ofrecer a todos sus empleados públicos unas pautas generales de actuación preventiva para evitar los supuestos de violencia a que pueden estar expuestos con ocasión o consecuencia del desempeño de su funciones, así como sistemas de protección de carácter general ante este tipo de situaciones.

La exposición a un acto violento atenta contra la dignidad de las personas y produce daños físicos, psíquicos y materiales que deben evitarse. Por tanto, la A.M.A.S. pondrá todos los medios preventivos necesarios a disposición de sus trabajadores/as para lograr un entorno laboral libre de violencia, y en el caso de que se produzca alguna agresión, se prestará apoyo integral al empleado/a afectado/a.

En virtud de lo anterior, la representación de esta organización, a través del Gerente y las organizaciones sindicales en el ámbito de la misma, suscriben este protocolo específico de prevención y actuación frente a todos los tipos de violencia en el

trabajo y expresan su total rechazo y posicionamiento de tolerancia cero frente a todo tipo de agresión que puedan sufrir o a la que estén expuestos sus empleados con motivo del desempeño de sus funciones.

1. OBJETO

El presente protocolo tiene por objeto establecer las pautas generales de actuación preventiva y posteriores al incidente que habrán de seguirse en los distintos centros y actividades de la A.M.A.S., para evitar todos los supuestos de violencia a que puedan estar expuestos los empleados públicos con ocasión o como consecuencia del ejercicio de sus funciones legítimamente atribuidas. Se incluyen, por tanto, las posibles agresiones que se materialicen fuera del lugar de trabajo, pero tengan a éste como motivo.

Igualmente, con el siguiente protocolo se especifican los sistemas generales de protección y apoyo a los empleados públicos expuestos al riesgo de violencia en el trabajo o que sean objeto de agresión. Este protocolo es por tanto el instrumento general por el que la A.M.A.S. canaliza el cumplimiento de las medidas específicas respecto a su personal (laboral y funcionario) establecidas en las distintas normas sobre violencia.

2. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo será de aplicación en todo el personal de la A.M.A.S. cualquiera que fuera su relación contractual.

Queda excluido del ámbito de aplicación de este protocolo el personal de las empresas externas contratadas por la administración que prestan sus servicios en la misma. Las situaciones de violencia contra los trabajadores de estas empresas externas concurrentes en los centros de trabajo objeto de este protocolo, y los que tengan lugar entre estos y trabajadores de la A.M.A.S. serán abordados en el marco de la coordinación de actividades empresariales, conforme a lo establecido en el Real Decreto 171/2004, que desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de Coordinación de Actividades Empresariales, debiendo de

producirse comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.

A su vez implicará las actuaciones de los siguientes agentes:

- a) Gerencia
- b) Subdirección General de Personal. División de Prevención de Riesgos Laborales
- c) Directores de los centros
- d) Responsables de las distintas unidades afectadas
- e) Delegados de Prevención
- f) Comités de Seguridad y Salud
- g) Entidad concertada para las prestaciones de accidentes de trabajo
- h) Inspección de Servicios de la Dirección General de Función Pública

3. DEFINICIONES

A los efectos de este protocolo podemos definir la violencia laboral atendiendo a las definiciones dadas por la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) y la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) de la siguiente manera:

- A) **Violencia ocupacional:** aquella constituida por incidentes en los cuales los trabajadores sufren 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 (O.M.S.2002).
- B) **Violencia en el lugar de trabajo:** 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 (Repertorio O.I.T. 2003). Aunque el citado repertorio de la O.I.T., distingue entre la **violencia interna**

en el lugar de trabajo, que es la que tiene lugar entre los propios empleados públicos, y la **violencia externa**, que es la que tiene lugar entre empleados públicos y terceros presentes en el lugar de trabajo, las medidas preventivas y de protección a las personas contenidas en el presente protocolo se aplicarán a todos los posibles actos de violencia, sin perjuicio de las actuaciones específicas (disciplinarias u otras) que para los casos de violencia interna se prevean en la normativa general, así como en toda la normativa de aplicación vigente y las oportunas actualizaciones.

En el presente protocolo se supera la identificación de violencia como agresión física y se incluyen otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre como son las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes. En función de esto, los tipos de agresiones se clasificarían en:

- **Agresiones físicas**, concepto que incluye:
 - 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.
 - Lesiones, suponen el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos o psicológicos.
- **Agresiones verbales**, concepto que incluye:
 - Insultos o palabras groseras.
 - Amenazas, que suponen el dar a entender a alguien la intención de provocarle algún mal en su persona o en la de sus allegados.
 - Calumnias, que significa la imputación a alguien de un delito, hechas con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad.

- Injurias, que suponen la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación.

De forma aclaratoria se tendrá 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)

4. OBJETIVOS

- a) Especificar los sistemas generales de protección y apoyo a los empleados públicos expuestos al riesgo de violencia en el trabajo o que sean objeto de agresión.
- b) Informar, formar (mediante un plan de formación continuado y específico de su actividad) y sensibilizar a los empleados públicos de la A.M.A.S. en materia de violencia en el trabajo, dando pautas para identificar dichas situaciones, prevenir y minimizar la probabilidad de que ocurran.
- c) Fomentar conductas de tolerancia cero a cualquier tipo de violencia y establecer un código de buenas prácticas que sea conocido y compartido por todos los trabajadores.
- d) Garantizar la seguridad, integridad y dignidad de las personas afectadas y la aplicación de las medidas que en cada caso procedan para la protección de los empleados objeto de violencia, facilitando un apoyo integral y multidisciplinar a los mismos.
- e) Apoyarse en actuaciones preventivas tales como: evaluaciones de riesgos laborales, planificación de actividades preventivas y participación de los empleados públicos, para prevenir los riesgos de violencia.

- f) Proporcionar la información y asesoramiento necesarios para orientar a los trabajadores afectados hacia los recursos pertinentes en los que puedan recibir la asistencia sanitaria y psicológica gratuita que permitan la rehabilitación integral del afectado.
- g) Proporcionar la información necesaria para que el trabajador pueda recibir orientación y asesoramiento jurídico.
- h) Realizar por parte de las direcciones de los centros, con el asesoramiento de la DPRL, un seguimiento de los casos de violencia tras aplicación las medidas preventivas, para conocer si son efectivas o se deben modificar.

5. PRINCIPIOS RECTORES Y GARANTIAS DE LAS ACTUACIONES

- a) **Respeto y protección de las personas:** es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Los implicados podrán ser asistidos por un delegado de prevención o asesor durante las fases del procedimiento y si el trabajador deseara comunicar el incidente/accidente a la autoridad competente, se le informará del derecho a la defensa jurídica.
- b) **Confidencialidad:** las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad, no debiendo transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación.
- c) **Diligencia:** la investigación y la resolución correspondiente sobre la conducta denunciada deben cumplimentarse en el menor tiempo posible.
- d) **Contradicción:** el procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados, sin que en ningún caso se puedan adoptar represalias por su participación.

- e) **Restitución de las víctimas:** si las condiciones laborales de la víctima hubieran sufrido un deterioro como consecuencia del daño sufrido, desde la A.M.A.S. se le deberá restituir a las condiciones más próximas posibles a su situación laboral de origen, de mutuo acuerdo con la víctima y dentro de las posibilidades organizativas de la Organización y de la condición del trabajador.
- f) **Protección de la salud de las víctimas:** los responsables de la organización deberán adoptar las medidas que se estimen pertinentes en orden a garantizar la protección de la salud del personal público afectado, evitando que el proceso avance y se tomen medidas cautelares.
- g) **Prohibición de represalias:** los responsables de la Organización deberán prohibir expresamente las represalias contra las personas que efectúen la denuncia, comparezcan como testigos o participen a petición de interesados, siempre que se haya actuado de buena fe, evitando que el proceso avance y se tomen medidas cautelares
- h) **Integridad y confidencialidad:** El presente protocolo está diseñado para garantizar una seguridad adecuada de los datos personales, incluida la protección contra los tratamientos no autorizados y/o contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas. El personal que interviene estará sujeto al sigilo y secreto respecto a los datos personales que conozcan por razón de aplicación del presente protocolo, incluso una vez finalice su intervención y/o relación de empleo.

5. IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE VIOLENCIA A LOS QUE SE ENCUENTRAN EXPUESTOS LOS EMPLEADOS/AS

La A.M.A.S. trabajará en la implantación de las medidas preventivas pertinentes descritas en el punto siguiente, a partir del conocimiento proporcionado por la evaluación de riesgos laborales de cada uno de sus centros, relativo a:

- Identificación de centros de trabajo que pudieran presentar situaciones de violencia.
- Tareas desempeñadas en el centro de trabajo.
- Identificación de los riesgos de violencia a lo que se encuentran expuestos los empleados/as a partir de las evaluaciones de riesgo o de otra información disponible.
- Identificación de trabajadores externos en el centro de trabajo.

A partir de dichas evaluaciones, deberá realizarse la oportuna planificación de la actividad preventiva relativa a los riesgos identificados. Además, se podrá consignar, en base a dicha evaluación, en la “Hoja de identificación de peligros” (ANEXO I) los puestos expuestos, con la descripción de las tareas asociadas en función del centro. Asimismo, para la identificación de los factores de riesgo relacionados con la violencia se tendrá en cuenta toda la información proporcionada por el “Formulario de notificación de agresiones/incidentes” (ANEXO II).

6. ESTRATEGIAS PREVENTIVAS Y DE ACTUACIÓN

En los diferentes centros de la A.M.A.S. los motivos que pueden dar lugar a una conducta violenta pueden ser múltiples y, a veces, impredecibles. Se debe destacar que la mayoría de las agresiones a trabajadores en nuestros centros, tienen como origen el propio usuario, debido a sus características particulares (personas mayores con deterioro mental, personas con discapacidad psíquica), a pesar de que también son producida por familiares.

En función de los riesgos identificados en la evaluación, cada centro adoptará una serie de medidas preventivas con el objetivo de prevenir y minimizar las situaciones de violencia en el trabajo, alcanzando asimismo un entorno de trabajo saludable y seguro para el personal. Estas actuaciones se dividen en:

- A. Actuaciones previas a la situación de riesgo: medidas proactivas.
- B. Actuaciones durante la situación de riesgo: medidas activas.
- C. Actuaciones tras la situación de riesgo: apoyo a las víctimas.

Se deberán valorar y adoptar, entre otras, las siguientes medidas teniendo, siempre en cuenta el lugar y la organización del trabajo de cada centro.

A. ACTUACIONES PREVIAS A LA SITUACIÓN DE RIESGO: MEDIDAS PROACTIVAS

Medidas referentes al entorno

- Garantizar buena visibilidad, iluminación y temperatura.
- Utilizar un mobiliario adecuado al nivel de riesgo (mostradores anchos, barreras...).
- Disponer de zonas de espera apropiadas y confortables.
- Eliminar, en la medida que sea posible, de los lugares más accesibles, instrumentos cortantes o punzantes.
- Asegurar que los trabajadores tienen un acceso rápido a zonas seguras.

Medidas referentes sistemas de seguridad

- Disponer de 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.

Medidas referentes al procedimiento de trabajo

- Evitar el aislamiento, físico y horario.
- 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.
- Proporcionar información clara a los usuarios y familiares sobre derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias y consecuencias para el agresor de sus actos agresivos.

- Establecer sistemas internos de identificación de personas reincidentes (usuarios, familiares...), en la realización de conductas violentas, a fin de poder dirigir a estas personas para que sean atendidas por empleados advertidos de antemano.
- Cuando se tenga constancia de la presencia de una persona que ya ha sido agresiva en otras ocasiones se procurará que sea atendido por dos empleados simultáneamente, nunca en solitario.
- Rotar a los trabajadores en puestos de riesgo.
- Asegurar la coordinación con otras administraciones públicas o empresas en locales compartidos.
- Informar y formar, adecuada y periódicamente, a los empleados públicos sobre procedimientos y sistemas de trabajo, conductas a evitar, etc.
- Establecer procedimientos de emergencia claros sobre qué hacer y a dónde ir en caso de incidente (teléfonos de emergencia, etc.).
- Proporcionar un medio comunicación directo (p.e. móvil corporativo) a los empleados que presten servicios fuera del centro de trabajo en entornos para los que se haya identificado el riesgo de violencia.

B. ACTUACIONES DURANTE LA SITUACION DE RIESGO: MEDIDAS ACTIVAS

- Siempre se debe mantener la calma y tratar de contener la situación no respondiendo a las agresiones o provocaciones verbales, intentando reconducir la situación y buscando posibles puntos de acuerdo, no llevando a cabo ningún tipo de actuación que pueda ser interpretada como amenaza a la persona que agrede.
- Se procurará avisar inmediatamente al vigilante de seguridad o a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, activar los sistemas de llamada interna de emergencia que se hayan establecido, etc., así como solicitar la presencia del superior jerárquico o de otro compañero.
- Se intentará en la medida de lo posible mantener identificado al agresor.

- Se activarán los sistemas fáciles de alarma, activación de una tecla de emergencia en el teléfono u otras.
- Evitar un tono brusco y/o cortante porque esto podría incrementar la tensión y acelerar la conflictividad.
- Explicar de forma razonada los motivos por los que no es posible cumplir las expectativas de la otra persona.
- Liberar la tensión emocional de la otra persona dejándola hablar cuanto necesite.
- Evitar cualquier gesto que se pueda interpretar como menosprecio.
- Reconocer las posibles deficiencias propias o de la organización y manifestar los propios sentimientos a la otra persona.
- Evitar verbalizar amenazas, coacciones o insultos, así como no utilizar tonos de voz elevados.
- Evitar la adopción de un lenguaje desafiante, el contacto físico o el exceso de proximidad.

C. ACTUACIONES TRAS LA SITUACIÓN DE RIESGO. APOYO A LA PERSONA AGREDIDA: MEDIDAS REACTIVAS

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

- Solicitar ayuda a un compañero y/o al vigilante de seguridad (si existiese).
- Solicitar ayuda externa, si se necesita, llamando al 112 o a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, siempre comunicando el incidente a su superior jerárquico.
- Ante una situación de riesgo de agresión, el trabajador afectado hará uso de los sistemas de seguridad y aviso a su alcance con el fin de dar a conocer su situación.

- Ser acompañado a los servicios sanitarios de urgencias del centro de referencia, cuando proceda. Dado que las agresiones sufridas por un empleado público en el desempeño de su trabajo, se consideran accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, el empleado público agredido podrá acudir a la entidad con la que tenga concertada dicha prestación (UPAM, MUFACE, INSS o la Mutua Colaboradora designada al efecto) con el correspondiente parte o comunicación de accidente de trabajo/en acto de servicio donde se describan los hechos y las lesiones (además de informe de urgencias en caso de que lo hubiera). La entidad gestora proporcionará la asistencia sanitaria precisa, incluida la psicológica que será gratuita.
- De conformidad con lo establecido en el artículo 14.f del Estatuto Básico del Empleado Público los empleados públicos tendrán garantizado el derecho a la defensa jurídica y protección de la Administración Pública en los procedimientos que se sigan ante cualquier orden jurisdiccional como consecuencia del ejercicio legítimo de sus funciones o cargos públicos.
- Si lo estima conveniente, el trabajador afectado presentará la oportuna denuncia ante la policía, guardia civil o el juzgado de guardia. Solicitará, si lo desea, ser acompañado por su superior jerárquico.
- En relación a los daños materiales que se hubieran podido producir, los empleados públicos podrán acudir a la vía de la responsabilidad patrimonial de la Administración, previstos en la normativa de aplicación.
- El trabajador podrá ser asistido por un delegado de prevención en todas las fases del procedimiento.

7. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION, ACTUACIÓN Y REGISTRO

Actuación de los distintos responsables de la A.M.A.S. una vez producida la agresión:

1. Actuaciones por parte del responsable del centro del centro de trabajo:

- Dentro de las **24 horas inmediatamente posteriores** a la agresión deberá enviar, a las direcciones de correo electrónico indicadas, los siguientes documentos:

- Comunicación de accidente de trabajo/en acto de servicio

Desde la óptica de la prevención de riesgos laborales, las agresiones sufridas por un empleado público en el desempeño de su trabajo, se consideran accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, según el sistema de Seguridad Social al que pertenezca el trabajador. Por ello, se notificará su ocurrencia mediante:

— la “Comunicación interna de accidentes”:

https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/sanidad/at_comunicacion_interna_julio_2021_remision_email.pdf

que será remitida a la entidad colaboradora de la comunidad de Madrid, UPAM: colaboradora@madrid.org

— el “Parte de accidente en acto de servicio”:

[file:///D:/Perfiles/mcm800/Downloads/Parte_accidente_acto_servicio_DPS_12002%20\(1\).pdf](file:///D:/Perfiles/mcm800/Downloads/Parte_accidente_acto_servicio_DPS_12002%20(1).pdf)

que será remitido al Servicio Provincial de MUFACE en Madrid

Ambos documentos, también serán trasladados a la División de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante DPRL) de la A.M.A.S. (salud.laboral.amas@madrid.org) con el correspondiente informe médico del centro de trabajo, si hubiera personal sanitario, o del hospital más cercano donde hubiera sido asistido de urgencia el trabajador por precisar asistencia sanitaria.

- Formulario de notificación de agresiones/incidentes (ANEXO II)

Este documento deberá ser enviado a la DPRL de la A.M.A.S. (salud.laboral.amas@madrid.org) firmado por el Director del centro y el trabajador, que recogerá 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 otra cuestión de interés). Será importante que en este informe colabore, tanto el empleado público agredido, cuando ello sea posible, como los testigos del caso. Si fuera necesario, dicho informe podrá ser ampliado o completado más adelante, incluyendo los resultados de la investigación.

- El responsable del centro adoptará las medidas correctoras que considere oportunas y propondrá la adopción de aquellas que correspondan a la Subdirección competente.
- El responsable del centro Informará del incidente violento al Comité de Seguridad y Salud o delegados de prevención correspondientes, debiéndose convocar dicho comité, con carácter extraordinario, en los casos de agresiones graves.
- Así mismo, constituirá y mantendrá al día un registro de agresiones del centro, que recoja toda la información recopilada, en particular, a través del citado modelo de notificación de agresiones.

2. Actuación de la Gerencia a través de la División de Prevención de Riesgos Laborales de la Subdirección General de Personal

- La DPRL procederá a investigar el accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, así como todos los incidentes de esta naturaleza que le sean comunicados a través del ANEXO II, del presente protocolo, cuando por su complejidad sea difícil determinar las causas del mismo. Se propondrán las medidas que se crean convenientes cuando la dificultad del caso lo requiera

(atendiendo a la frecuencia y gravedad del mismo) o si no se consideran suficientes o adecuadas las propuestas por el centro.

- La DPRL, a partir del formulario remitido por los responsables de los centros, llevará un registro de los sucesos e incidentes que ocurran en los centros de la AMAS., elaborando anualmente una estadística de todas las agresiones sufridas por empleados públicos en el ejercicio de sus funciones, con los datos desagregados por sexo. Un resumen de dicha estadística se remitirá a la Gerencia, a través del Subdirector General de Personal, que se trasladará a los sindicatos con representación en el comité de empresa de la A.M.A.S y a los comités de seguridad y salud de los centros que hubieran comunicado agresiones a lo largo del año, mediante el “Formulario de notificación de agresiones/incidentes” contenido en este protocolo.

3. Actuación de la Gerencia a través de la División Jurídica de la Subdirección General de Personal

La Gerencia, en caso de que las circunstancias del suceso violento hicieran necesario la actuación de la Abogacía General, siguiendo lo dispuesto en el procedimiento indicado en el Decreto 105/2018, de 19 de junio, **del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Abogacía General de la Comunidad de Madrid**, según el art. 34, deberá cursar propuesta y remitirla al titular de la Abogacía General para que éste acuerde la habilitación a un letrado de la Comunidad de Madrid para asumir la representación y defensa de autoridades, funcionarios y empleados públicos. Para ello, previamente el responsable del centro enviara a la División Jurídica de la Subdirección General de Personal un informe y toda la documentación relativa al hecho para que prepare la documentación necesaria.

8. AGRESION DE UN MENOR A UN TRABAJADOR

En caso de ser el agresor un menor residente en un centro, se remitirá lo actuado a la Coordinación de Centros de Menores de la A.M.A.S. y se convocará la Comisión

de conflictos en caso de que así lo solicitara el trabajador o la agresión sea calificada de grave.

9. VIOLENCIA INTERNA

Se seguirá el mismo proceso, salvo en el caso en que la agresión se haya producido por un superior jerárquico, en cuyo caso tanto el informe que debe emitirse dentro de las siguientes 24 horas y los formularios “Comunicación Interna de Accidente de Trabajo / Parte de accidente en acto de servicio” serán realizados por la Subdirección General de Personal.

En caso de ser otro trabajador el que agreda a un compañero, se remitirá informe a la División Jurídica de la Subdirección General de Personal para que esta efectúe las diligencias previas, si se estima que la agresión pueda ser constitutiva de falta laboral, sin perjuicio de las actuaciones disciplinarias, en su caso, al tratarse de violencia entre trabajadores.

10. COMISION DE SEGUIMIENTO

En el plazo de tres meses desde la firma del presente acuerdo se constituirá una Comisión de Seguimiento paritaria entre representantes de la Administración y de los sindicatos firmantes cuya finalidad será vigilar el cumplimiento e interpretar el contenido del presente protocolo.

11. REVISIÓN DEL PROTOCOLO

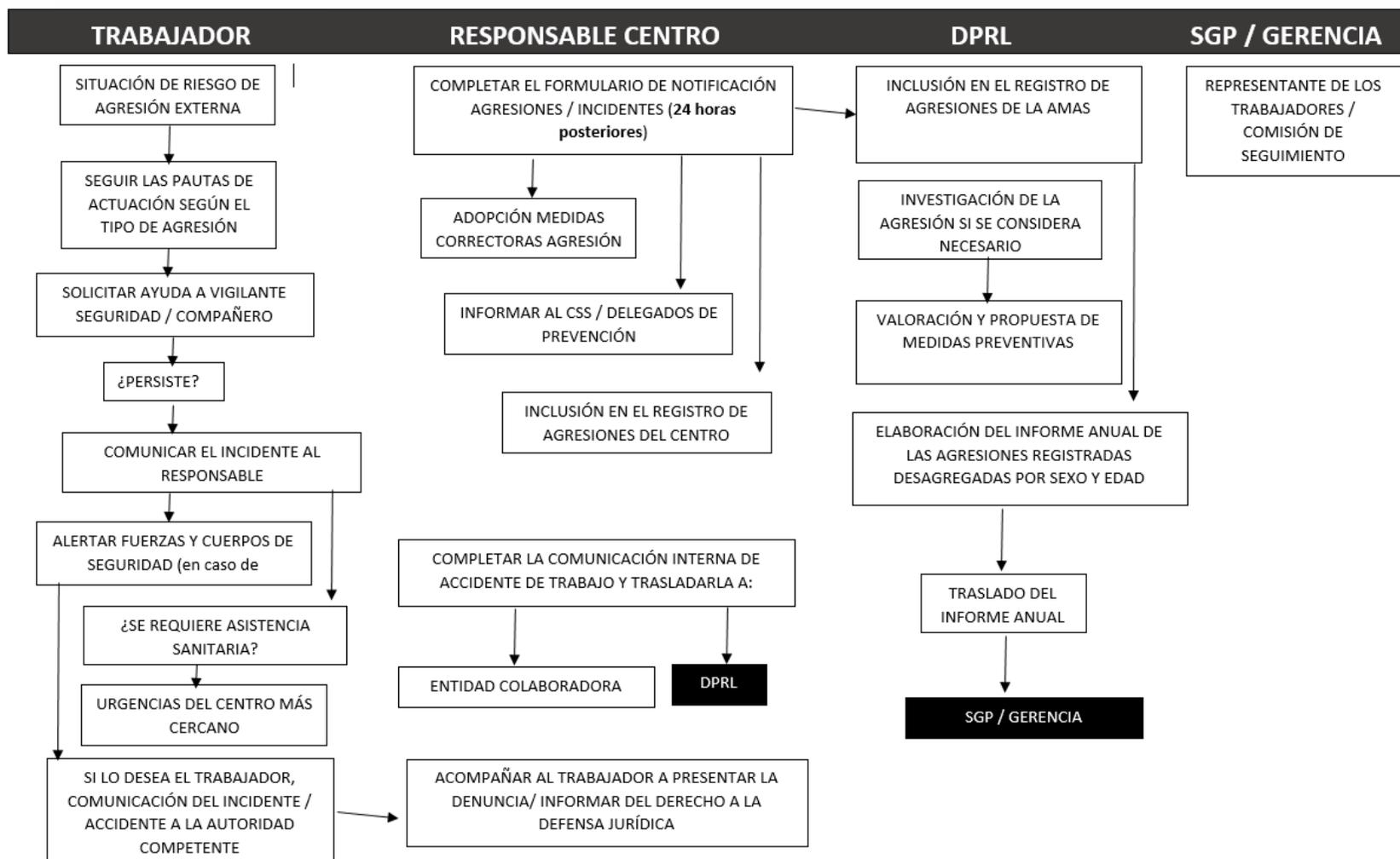
Este protocolo será revisado y adaptado cuando surjan cambios relevantes englobados en un proceso de mejora continua y con la aprobación de la Comisión de seguimiento.

12. DIVULGACIÓN

Se emprenderán las actuaciones oportunas que garanticen la divulgación del protocolo, así como sus adaptaciones entre todo el personal de la Agencia Madrileña de Atención Social, pudiendo consultarse en la siguiente dirección:

<https://www.comunidad.madrid/gobierno/espacios-profesionales/protocolo-adhesion-frente-violencia-acoso-trabajo>

13. FLUJOGRAMA GENERAL



14. NORMATIVA

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Acuerdo de 09 de mayo de 2017 del Consejo de Gobierno (BOCM nº 121, 23 de mayo de 2017), por el que se aprueba expresa y formalmente el Acuerdo de 19 de abril de 2017 adoptado por la Mesa General de Negociación de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Resolución de 27 de abril de 2021, de la Dirección General de Trabajo de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, sobre registro, depósito y publicación del Convenio Colectivo Único para el Personal Laboral de la Administración de la Comunidad de Madrid (2021-2024)
- Decreto 105/2018, de 19 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Abogacía General de la Comunidad de Madrid

El Gerente de la Agencia Madrileña de Atención Social

Fdo.: José Manuel Miranda de las Heras

Firma de los representantes de los trabajadores:

Por CSIT Unión Profesional

Por UGT Servicios Públicos Madrid

Por CC.OO.

Por CSIF AGCM

ANEXO I

HOJA DE TRABAJO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS

| TIPO DE CENTRO: NOMBRE: LOCALIDAD: | | | | | |
|--|-----------|----------|--------------------------|---------------|---------------|
| PUESTO | UBICACIÓN | PELIGROS | Nº DE PERSONAS AFECTADAS | FRECUENCIA(*) | OBSERVACIONES |
| | | | | | |

Firmado:

**Responsable de la División de Prevención de Riesgos
Laborales de la Agencia Madrileña de Atención Social**

| (*) Frecuencia | % tiempo | Definición |
|-----------------|----------|---|
| Siempre | 100 | En todo o en cualquier tiempo |
| Generalmente | (90-95%) | De manera común, frecuente, usual. |
| Habitualmente | (80%) | De manera habitual |
| Ocasionalmente | (50%) | Por ocasión o contingencia |
| Esporádicamente | (30%) | Ocasional |
| Raramente | (10%) | De tarde en tarde, con escasa frecuencia. |
| Nunca | 0% | En ningún tiempo, ninguna vez |

Formulario de Notificación de Agresiones / Incidentes

1.- Datos de la persona agredida:

| | | | |
|--|------------------|------------|--|
| NIF / NIE | | Nombre | |
| Apellido 1 | | Apellido 2 | |
| Sexo | Fecha nacimiento | Teléfono | |
| Vinculación laboral | | | |
| Categoría laboral | | | |
| Centro de trabajo | | | |
| Dirección del centro de trabajo | | | |
| Dirección | | Teléfono | |
| Código Postal | | Localidad | |

2.- Datos de la persona que notifica el incidente:

| | | | |
|------------|--|------------|--|
| NIF / NIE | | Nombre | |
| Apellido 1 | | Apellido 2 | |

3.- Descripción del incidente:

| | | | |
|---|--|--|--|
| Fecha | | Hora aproximada | |
| Lugar | | | |
| Datos del agresor | | | |
| Edad | | Sexo | |
| Tipo | | | |
| <input type="checkbox"/> Usuario residente | <input type="checkbox"/> Usuario ambulatorio | <input type="checkbox"/> Familiar | <input type="checkbox"/> Trabajador AMAS |
| <input type="checkbox"/> Trabajador Empresa Ext. | <input type="checkbox"/> Acompañante | <input type="checkbox"/> Usuario desconocido | |
| Tipo agresión | | | |
| <input type="checkbox"/> Física | <input type="checkbox"/> Verbal / gestual | <input type="checkbox"/> Daños patrimoniales | |
| Motivos que originaron el incidente violento: | | | |
| | | | |
| Descripción lo más precisa del incidente (se adjunta informe / escrito de denuncia): | | | |
| | | | |
| Concretar las circunstancias del lugar: | | | |
| | | | |
| Forma en la que se materializa la agresión: | | | |
| | | | |
| Lesiones en la víctima: | | | |
| | | | |

| | | | | | |
|---|--------------------|---------------------|----|-------|-----------------------------------|
| Daños materiales: | | | | | |
| | | | | | |
| Consecuencias del incidente: | | | | | |
| | | | | | |
| Personas que intervienen: | | | | | |
| | | Personal del centro | | | |
| | | Usuarios | | | |
| | | Testigos | | | |
| T1 | Nombre y Apellidos | | | | DNI |
| | Teléfono | | | Firma | |
| T2 | Nombre y Apellidos | | | | DNI |
| | Teléfono | | | Firma | |
| T3 | Nombre y Apellidos | | | | DNI |
| | Teléfono | | | Firma | |
| ¿Han intervenido Fuerzas de Seguridad? | | | SI | NO | (En su caso, indicar cuál/cuáles) |
| | | Guardia Civil | SI | NO | |
| | | Policía Local | SI | NO | |
| | | Policía Nacional | SI | NO | |

| | | | | |
|---|--|----|----|--|
| ¿Ha intervenido la Empresa de Seguridad? | | SI | NO | (En caso afirmativo, adjuntar informe) |
| ¿El hecho ha motivado denuncia? | | SI | NO | |
| ¿Se están tramitando diligencias previas? | | SI | NO | (En su caso) |
| Juzgado N° | | | | |
| Diligencias Previas N° | | | | |
| ¿Existe parte de lesiones? | | SI | NO | (Adjuntar parte de lesiones, en su caso) |
| ¿Ha recibido asistencia en centro sanitario? | | SI | NO | |
| ¿Se ha tramitado IT por accidente laboral? | | SI | NO | |

¿Se ha enviado la comunicación interna de AT a la UPAM? SI NO

¿Ha causado baja laboral? SI NO

4.- Propuesta de medidas de corrección o mejora: (para evitar la repetición del caso)

4.1- Detalle medidas de corrección o mejora: (para evitar la repetición del caso)

5.- Observaciones

6.- Firmas

Por el Centro / En calidad de: _____

Por el trabajador agredido

En _____, a _____ de _____ de _____

DESTINATARIO

Gerencia de la Agencia Madrileña de Atención Social
Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

Información sobre Protección de Datos

1. Responsable del tratamiento de sus datos

- **Responsable:** Organismo Autónomo Administrativo Agencia Madrileña de Atención Social
- **CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES**
- **Domicilio social:** C/ Agustín de Foxá, 31. Madrid
- **Contacto Delegado de Protección de Datos:** protecciondatos-psociales@madrid.org

2. ¿En qué actividad de tratamiento están incluidos mis datos personales y con qué fines se tratarán?

Prevención de Riesgos Laborales

En cumplimiento de lo establecido por el Reglamento (UE) 2016/679, de Protección de Datos Personales (RGPD), sus datos serán tratados para las siguientes finalidades:

Actividades preventivas relacionadas con la seguridad, el trabajo, la higiene industrial, la ergonomía y psicología aplicada y la medicina del trabajo. Evaluación de riesgos laborales. Informes específicos de tarea, riesgo o puesto. Planificación de la actividad preventiva. Coordinación de actividades empresariales. Adaptación de puesto de trabajo. Reconocimientos médicos. Investigación accidente de trabajo y enfermedad profesional. Riesgo durante el embarazo y lactancia. Riesgo menores. Campañas de promoción, protección y prevención. Asesoramiento técnico y sanitario. Formación e información.

3. ¿Cuál es la legitimación en la cual se basa la licitud del tratamiento?

RGPD 6.1 b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales.

RGPD 6.1 c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento.

RGPD 6.1 e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.

En su caso, RGPD 6.1.b) y RGPD 9.2.h)

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales (art.22).

Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el reglamento de los Servicios de Prevención.

Real Decreto 843/2011, de 17 de junio, por el que se establecen los criterios básicos sobre la organización de recursos para desarrollar la actividad sanitaria de los servicios de prevención.

4. ¿Cómo ejercer sus derechos? ¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?

Puede ejercitar, si lo desea, los derechos de acceso, rectificación y supresión de datos, así como solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, oponerse al mismo, solicitar en su caso la portabilidad de sus datos, así como a no ser objeto de una decisión individual basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles.

Según la Ley 39/2015, el RGPD y la ley Orgánica 3/2018, puede ejercitar sus derechos por [Registro Electrónico](#) o [Registro Presencial](#), o en los lugares y formas previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, preferentemente mediante el formulario de solicitud "[Ejercicio de derechos en materia de protección de datos personales](#)".

5. Tratamientos que incluyen decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, con efectos jurídicos o relevantes.

No se realizan.

6. ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos personales?

Los datos se mantendrán en el sistema por el tiempo necesario para su tratamiento, en tanto el interesado no solicite su supresión o ejercite su derecho de oposición.

7. ¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?

INSS, UPAM, FREMAP, MUFACE, ITSS, IRSST.

Otras Consejerías Comunidad de Madrid y otras administraciones públicas. Delegados de Prevención y en su caso, representante de los trabajadores. Empresas adjudicatarias contrato actividades preventivas.

8. Derecho a retirar el consentimiento prestado para el tratamiento en cualquier momento.

Cuando el tratamiento esté basado en el consentimiento explícito, tiene derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

9. Derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Control.

Tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos <http://www.aepd.es> si no está conforme con el tratamiento que se hace de sus datos personales.

10. Categoría de datos objeto de tratamiento.

Datos especialmente protegidos. Datos de carácter identificativo. Características personales. Circunstancias sociales. Datos profesionales. Detalles del empleo.

11. Fuente de la que procedan los datos.

El propio interesado.

12. Información adicional.

Pueden consultar la información adicional y detallada de la información y de la normativa aplicable en materia de protección de datos en la web de la Agencia Española de Protección de Datos <http://www.aepd.es>, así como la información sobre el Registro de Actividades de Tratamiento del Responsable antes señalado en el siguiente enlace: www.comunidad.madrid/protecciondedatos.