



PROTOCOLO ESPECÍFICO DE  
PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A  
TODOS LOS TIPOS DE VIOLENCIA EN EL  
TRABAJO DE LA CONSEJERÍA DE  
POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIAS,  
IGUALDAD Y NATALIDAD

  
UGO



  
J.G.T.

  
CC.OO

  
CC.OO

  
CSIT UNION PROFESIONAL

  
CSIT-Union profesional



## ÍNDICE

1. OBJETO
  2. ANTECEDENTES
  3. NORMATIVA
  4. DEFINICIONES
  5. ÁMBITO DE APLICACIÓN
  6. AGENTES IMPLICADOS
  7. PRINCIPIOS RECTORES DE LAS ACTUACIONES
  8. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN
  9. ESTRATEGIA PREVENTIVA Y DE ACTUACIÓN
  10. VIOLENCIA INTERNA
  11. ADAPTACIÓN DEL PROTOCOLO EN LAS DISTINTAS DIRECCIONES  
GENERALES DE LA CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIAS,  
IGUALDAD Y NATALIDAD
  12. DIVULGACIÓN
  13. EMPRESAS EXTERNAS
  14. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO
  15. REVISIÓN DEL PROTOCOLO
  16. FLUJOGRAMA
- ANEXO I: HOJA DE TRABAJO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS  
ANEXO II: FACTORES DE RIESGO RELACIONADOS CON LA VIOLENCIA  
ANEXO III: MODELO DE NOTIFICACIÓN DE AGRESIONES/INCIDENTES  
ANEXO IV: EJEMPLO MATRIZ DE HADDON

## 1. OBJETO

El presente protocolo tiene por objeto:

- a) Establecer las pautas generales de actuación preventiva que habrán de seguirse en los distintos centros y actividades de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad 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. Se consideran, por tanto, comprendidas dentro de este protocolo los siguientes tipos de agresiones:
- 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 hecha 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
- b) 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.



- c) Informar, formar y sensibilizar a los empleados públicos de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad de la Comunidad de Madrid en materia de violencia en el trabajo, dando pautas para identificar dichas situaciones, prevenir y minimizar la probabilidad de que ocurran.
- d) Fomentar conductas de tolerancia cero a cualquier tipo de violencia.
- e) 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.
- f) 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.
- g) Asegurar la rehabilitación integral mediante la asistencia sanitaria y psicológica gratuita al personal afectado por la violencia.
- h) Proporcionar orientación y asesoramiento jurídico al personal afectado.

## 2. ANTECEDENTES

Para la elaboración del presente Protocolo se ha tenido en cuenta las siguientes normas, disposiciones y referencias:

- a) 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.
- b) Criterio Técnico nº87/2011 sobre actuaciones inspectoras en relación al riesgo laboral de atraco, de la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social
- c) 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.



- A. G. G.*
- J. G. T.*
- cc: DD.*
- d) ACUERDO de 9 de mayo de 2017, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba expresa y formalmente 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.
- e) Protocolo específico de prevención y actuación frente a todos los tipos de violencia en el trabajo de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocita de Gobierno de la Comunidad de Madrid de 12 de diciembre de 2017.
- f) Protocolo específico de prevención y actuación frente a todos los tipos de violencia en el trabajo de la Consejería de Medio Ambiente, Administración Local y Ordenación del Territorio de 21 de febrero de 2018.
- g) Protocolo específico de prevención y actuación frente a todos los tipos de violencia en el trabajo de la Consejería de Educación e Investigación de 4 de julio de 2018
- h) Protocolo de Prevención y Actuación frente a la Violencia en el Trabajo en las instituciones sanitarias del Servicio Madrileño de Salud mediante Resolución 92/2019, de 1 de marzo, de la Dirección General del Servicio Madrileño de Salud
- i) Protocolo "Prevención y atención ante agresiones producidas en los Servicios Centrales del Instituto Madrileño de la Familia y el Menor" de 7 de mayo de 2014.

### 3. NORMATIVA

El marco normativo de referencia del presente Protocolo, sin perjuicio de cuanta otra normativa le fuera de aplicación:

- CSIT - Unión Profesional*
- CSIT UN. UN. RESERVA*
- a) Artículo 40.2 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos el deber de velar por la seguridad e higiene en el trabajo.
- b) Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- c) La Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública, en su artículo 32, donde se expresa que la salud laboral tiene por objeto conseguir el más alto grado de bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores en relación con



las características y riesgos derivados del lugar de trabajo, el ambiente laboral y la influencia de éste en su entorno

- d) 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».
- e) 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».
- f) 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 de los empleados públicos a recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- g) 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.
- h) 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 promocionar la igualdad de trato entre hombres y mujeres.
- i) 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.

#### 4. DEFINICIONES

A los efectos de este Protocolo específico de prevención y actuación frente a todos los tipos de violencia en el trabajo, se establecen las siguientes definiciones:

- **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,



implicita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud. OMS [Organización Mundial de la Salud.] *Informe Mundial de 2002 sobre violencia y salud*

- **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. OIT [Organización Internacional del Trabajo.] *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla (8-15 de octubre de 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 o en la específica sobre función pública.

## 5. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito subjetivo de aplicación del presente Protocolo es:

- a) Personal de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad cualquiera que fuera su relación contractual.
- b) Direcciones Generales y Secretaría General Técnica

## 6. AGENTES IMPLICADOS

- a) Responsables de las distintas Unidades afectadas de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad
- b) Secretaría General Técnica
- c) Entidad concertada para las prestaciones de accidentes de trabajo
- d) Servicio de Prevención de la Comunidad de Madrid
- c) Delegados de Prevención

*[Handwritten signature]*  
06/11



*[Handwritten signature]*  
U.G.T.

*[Handwritten signature]*  
CC-00

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
CC-00

*[Handwritten signature]*  
CSIT-Union Profesional  
CSIT UNION PROFESIONAL

## 7. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento debe respetar en todo caso las siguientes garantías

- 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 algún delegado de prevención o asesor durante las fases del procedimiento.
- 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 acosada hubieran sufrido un deterioro, el departamento o unidad afectada deberá restituirla en las condiciones más próximas posibles a su situación laboral de origen, de mutuo acuerdo con la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.
- 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 de los trabajadores-empleados afectados.
- 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.
- 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.

## 8. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

El responsable la unidad elaborará y trabajará en la implantación de las medidas preventivas pertinentes descritas en el punto siguiente, a partir de las siguientes actuaciones:

- Identificación de centros de trabajo
- Funciones desempeñadas en el centro de trabajo
- Identificación de los riesgos de violencia a los que se encuentran expuestos los empleados en base a las Evaluaciones de riesgo así como a la información que se disponga ( de acuerdo al Anexo I y II)

## 9. ESTRATEGIAS PREVENTIVAS Y DE ACTUACIÓN

En función de los riesgos identificados en la evaluación cada Dirección General implantará las medidas preventivas que correspondan, siguiendo lo descrito en el punto 11, pudiéndose adoptar, entre otras, las siguientes:

**A. MEDIDAS PROACTIVAS: ACTUACIONES PREVIAS A LA SITUACIÓN DE RIESGO<sup>1</sup>**

Medidas referentes a sistemas de seguridad	Medidas de seguridad activa: -Timbre de alarma ( botón de del pánico) -Sistemas de detección -Cámaras de video -Acceso rápido a zonas o salidas seguridad -Pantallas de separación -Personal de seguridad con la capacitación adecuada
	Medidas de seguridad pasiva: -Protocolos de colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado -Carteles disuasorios e informativos situados en lugares visibles: Se dará a conocer al público la existencia de medidas de vigilancia, la posibilidad de que se pueda cursar denuncia por vía penal así como los derechos y deberes de los ciudadanos. -Buzón de sugerencias dirigido a la Secretaría General Técnica o al Comité de Seguridad y Salud
Medidas referentes al procedimiento de trabajo	-Evitar el aislamiento, físico y horario -Instalar sistemas de ordenación de listas de espera para ser atendido, tipo turno automático, pasillos provisionales en zigzag u otras -Proporcionar medios de comunicación directos a los empleados que presten servicios fuera del centro de trabajo

<sup>1</sup> el uso de sistemas de videovigilancia y del de denuncias internas, y cuantas medidas preventivas traten datos personales, se realizará de conformidad con lo previsto en la vigente Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, 3/2018, de 5 de diciembre (entre otros, los artículos 24 y 89)

U.G.T.

CC.OO.

CC.OO.

CSIT. Unión Profesional

UNIÓN PROFESIONAL





Medidas referentes al entorno	<ul style="list-style-type: none"><li>-Garantizar buena visibilidad, iluminación y temperatura</li><li>-Mantener una adecuada señalización</li><li>-Utilizar un mobiliario adecuado al nivel de riesgo (mostradores anchos, barretas...)</li><li>-Eliminar, en la medida de lo posible, de los lugares más accesibles, instrumentos cortantes o punzantes</li><li>-Disponer de zonas de espera apropiadas y confortables</li><li>- Garantizar que se respetan los aforos máximos</li><li>-Asegurar que los trabajadores tienen un acceso rápido a zonas seguras</li></ul>
-------------------------------	---

*[Handwritten signatures and notes in blue ink]*

U.G.T.

cc:oo

cc:oo

A. L. / U.G.T.

CSIT UNIÓN PROFESIONAL

CSIT UNIÓN PROFESIONAL



**B. MEDIDAS ACTIVAS: ACTUACIONES DURANTE LA SITUACIÓN DE RIESGO**

<p>Medidas referentes al procedimiento de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Siempre se debe mantener la calma y tratar de contener la situación no respondiendo a agresiones o provocaciones verbales, intentando reconducir la situación y buscando posible puntos de acuerdo, no llevando a cabo ningún tipo de actuación que pueda ser interpretada como amenaza a la persona que agrede</li><li>-Se procurará avisar inmediatamente al vigilante de seguridad o a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado</li><li>-Activar los sistemas de llamada interna de emergencia que se hayan establecido, etc., así como la presencia del superior jerárquico o de otro compañero</li><li>-Se intentará en la medida de lo posible mantener identificado al agresor</li><li>-Se activaran los sistemas fáciles de alarma, activación de una tecla de emergencia en el teléfono u otras</li><li>-Evitar un tono brusco y/o cortante porque esto podría incrementar la tensión y acelerar la conflictividad</li><li>-Explicar de forma razonada los motivos por los que no es posible cumplir las expectativas de la otra persona</li><li>-Liberar la tensión emocional de la otra persona dejándola hablar cuanto necesite</li><li>-Evitar cualquier gesto que se pueda interpretar como menosprecio</li><li>-Reconocer la posibles deficiencias propias o de la organización y manifestar los propios sentimientos a la otra persona</li><li>-Evitar verbalizar amenazas, coacciones o insultos</li><li>-NO utilizar tonos de voz elevados</li><li>-Evitar la adopción de un lenguaje desafiante, el contacto físico o el exceso de proximidad</li></ul>
---	--

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

- Por parte del empleado:
  - 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.
  - Solicitará ayuda a un compañero y/o al vigilante de seguridad y en función de la gravedad de la agresión
  - Comunicará el incidente/accidente al superior jerárquico y se llamara al 112 o a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado
  - Solicitará en su caso si se necesita asistencia sanitaria, si fuera el caso, esta se realizará en el servicio de urgencias del centro de salud, hospital o mutua de referencia del trabajador que ha sufrido la lesión y obtendrá el informe médico y parte de lesiones.
  - Si lo estima conveniente, presentará la oportuna denuncia ante la policía, guardia civil o el juzgado de guardia. Solicitará si lo desea será acompañado por su superior jerárquico.
  - Solicitará la tramitación del accidente de trabajo que resulte pertinente
  - El trabajador podrá ser asistido por un delegado de prevención en todas las fases del procedimiento
- Por parte del responsable inmediato se acometerán las siguientes actuaciones:
  - Acompañará si fuera el caso al trabajador agredido a los servicios sanitarios
  - Acompañará en su caso al trabajador en la presentación de la denuncia si así lo decidiera el mismo



- El responsable de la unidad donde se haya producido la agresión elaborará un informe urgente por escrito, dentro de las siguientes 24 horas, inmediatamente posteriores a la agresión, recogiendo entre otros los datos del Anexo III. El informe se presentará en sobre cerrado (siempre y cuando se posibilite su registro) y firmado por ambas partes en cuya portada figurará la identificación de la persona que lo remite para garantizar la confidencialidad.
  - Descripción detallada 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
- Adoptará las medidas correctoras que considere pertinentes y propondrá a la Secretaría General Técnica aquellas que correspondan al ámbito de competencia de esta.
- Cumplimentará el formulario "Comunicación Interna de Accidente de Trabajo" y lo comunicará a la Secretaría General Técnica para que esta pueda cumplimentar el correspondiente parte o comunicación de accidente de trabajo a efectos de su notificación al Sistema Delt@ del Ministerio de Empleo y Seguridad Social y su inclusión en el Registro de Agresiones e incidentes así como otras actuaciones.
- Informará al trabajador, en su caso, del 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 (Art. 14.f) del Estatuto Básico del Empleado Público)



- Por su parte la Secretaría General Técnica acometerá las siguientes actuaciones:
  - Investigará el accidente o incidente ocurrido. Cuando por su complejidad no se pueda determinar las causas del mismo, estos deberán ser investigados por el Servicio de Prevención de la Dirección General de Función Pública. Para la concreción de las medidas a adoptar se recomienda el uso de métodos de investigación como la "Matriz de Haddon", que permite identificar las interacciones de riesgo que ocurren en cada fase (antes, durante y después de la agresión) y las estrategias de control que se puedan introducir para la prevención de sucesos futuros. ( Ver Anexo IV)
  - Tramitará el accidente por el Sistema Delt@ del Ministerio de Empleo y Seguridad Social y cuantas actuaciones se deriven de la gestión del accidente siguiente los procedimientos habituales
  - Comunicará el accidente a los Delegados de Prevención y/o al Comité de Seguridad y Salud, convocando una reunión con carácter extraordinario en los casos que se determinen más graves
  - Elaborará mantendrá el Registro de Agresiones e incidentes
  - Elaboración con carácter anual del Informe de estadística de agresiones sufridas por los empleados públicos en el ejercicio de sus funciones, con los datos desagregados por sexo
  - Traslado del Informe de estadística anual de agresiones:
    - A los Delegados de Prevención o al Comité de Seguridad y Salud si lo hubiere
    - A la Comisión de Seguimiento del Presente acuerdo



*[Handwritten signature]*  
U.G.T.

*[Handwritten signature]*  
U.G.T.

*[Handwritten signature]*  
CC.OO.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
CC.OO.

*[Handwritten signature]*  
CSiF-Union Profesional

*[Handwritten signature]*  
CSiF UNIÓN PROFESIONAL

- A la Dirección General de Función Pública para que pueda informarse a los sindicatos presentes en la Mesa General de Negociación

- Por parte de la Dirección General correspondiente:
  - Siguiendo lo dispuesto en el procedimiento indicado en el Decreto 105/2018, de 19 de junio, la Dirección General deberá cursar propuesta descrita en el artículo 34.1 del citado Decreto 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

#### 10. 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 como el formulario "Comunicación Interna de Accidente de Trabajo" serán realizadas por la Subdirección General de Personal.

#### 11. ADAPTACIÓN DEL PROTOCOLO EN LAS DISTINTAS DIRECCIONES GENERALES DE LA CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

Este Protocolo sirve de marco de actuación para toda la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad y se desarrollarán protocolos adaptados a las particularidades que pueden producirse en cada Dirección General adoptándose medidas adicionales y singulares que completen el mismo que quedarán recogidas en un documento consensuado por todas las partes (Administración y Delegados de Prevención) y por 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 Consejería objeto del mismo



### 13. EMPRESAS EXTERNAS

Las situaciones de violencia contra los trabajadores de empresas externas concurrentes en los centros de trabajo objeto de este protocolo y los que tengan lugar entre estos y trabajadores de la Conserjería serán abordados en el marco de la coordinación de actividades empresariales y de la prevención de riesgos laborales. Se emprenderán las actuaciones oportunas que garanticen la divulgación del protocolo así como sus adaptaciones entre todo el personal de la Conserjería objeto del mismo.

### 14. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

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. Se acordarán unas normas de funcionamiento para la Comisión y se aplicará la normativa respecto a los órganos colegiados en lo que se disponga. Asimismo podrán participar trabajadores de la Comunidad que cuenten con una especial cualificación o información respecto de concretas cuestiones que se debatan en este órgano y técnicos en prevención ajenos a la administración, siempre que así lo solicite alguna de las representaciones en el Comité.

En los casos que existan discrepancias o dudas respecto a las calificaciones como accidente de trabajo serán analizadas en el seno de la Comisión.

Los miembros de la Comisión deberán guardar sigilo profesional sobre la información a la que tuvieron acceso como consecuencia de la pertenencia a la Comisión y en cumplimiento del art 37 relativo de las garantías y sigilo profesional de los Delegados de Prevención de la Ley de 31/1995 de prevención de riesgos laborales.

### 15. 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.

*Handwritten signatures and notes in blue ink:*  
- Top left: U.A.T.  
- Middle left: cc.00  
- Bottom left: CSIT-Union parit...  
- Far left: CSIT UNIÓN PROFESIONAL



Madrid, a 17 de septiembre de 2019  
Secretario General Técnico

Miguel Ángel Jiménez Pérez

DELEGADO DE PREVENCIÓN CCOO  Fdo. Rosa Zurinaga Vallojera	DELEGADO DE PREVENCIÓN CCOO  Fdo. Carmen Saturio García
DELEGADO DE PREVENCIÓN UGT  Fdo. Juan Carlos Arias Sanz	DELEGADO DE PREVENCIÓN UGT  Fdo. Paloma Rojas García
DELEGADA DE PREVENCIÓN CSIT UNIÓN PROFESIONAL  Fdo. Esther Sopena Aras	DELEGADO DE PREVENCIÓN CSIT UNIÓN PROFESIONAL  Fdo. Santiago Montes Fontao



## ANEXO II: FACTORES DE RIESGO RELACIONADOS CON LA VIOLENCIA

### 1. Factores del entorno y del lugar de trabajo

- localización geográfica del centro de trabajo o del lugar de prestación del servicio (zona urbana, rural, centro de núcleo de población, extrarradio, características socioeconómicas del entorno, etc.),
- diseño del lugar de trabajo:
- iluminación (tanto en el interior del edificio o local como en el exterior, parkings, etc.)
- visibilidad (del exterior del local al interior y viceversa),
- 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,...)

### 2. Procedimientos de trabajo

- horarios de apertura, cierre, entregas, .
- gestión de acceso al público,
- gestión de caja (liquidez, cantidad, frecuencia de transporte a zona segura, métodos de transporte,...),
- gestión de dinero líquido con el 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),
- sistemas de entregas, repartos, recogida, etc. (medios utilizados, rutas, procedimientos,...)
- calidad de bienes y/o servicios,
- trabajo en solitario o en lugares remotos,
- trabajo con personas problemáticas (historiales de violencia, alcohólicos/drogadictos, enfermos mentales,...),
- reparación de los trabajadores para hacer frente a los conflictos
- cantidad y ritmo de trabajo



### ANEXO III: MODELO DE NOTIFICACIÓN DE AGRESIONES/INCIDENTES

#### 1.- DATOS DE LA PERSONA AGREDIDA

Apellidos y Nombre:

Sexo: H      M

Fecha de nacimiento: Día:      Mes:      Año:

D.N.I.:

Funcionario carrera      Funcionario interino      Laboral fijo      Laboral temporal

Estatutario Centro de trabajo

Dirección del centro de trabajo:

Localidad:

C.P.:

Provincia:

Teléfono:

#### 2.- PERSONA QUE NOTIFICA EL INCIDENTE:

Apellidos y Nombre:

#### 3.- DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE:

Hora:      Día:      Mes:      Año:

Lugar:

Motivos que originaron el incidente violento:

Daños materiales:

Consecuencias del incidente:

Personas que intervienen:

Handwritten notes and signatures on the left margin, including 'U.G.T.', 'C.C.OO.', and 'CSIT UNIÓN PROFESIONAL'.



- Personal del centro:
- Testigos:
- Usuarios:

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

Concretar las circunstancias del lugar:

Forma en que se materializa la agresión:

Lesiones en la víctima:

Daños materiales:

Consecuencias del incidente:

Personas que intervienen:

- Personal del centro:
- Testigos:
- Usuarios:

¿Han intervenido fuerzas de seguridad?    Sí    No    En su caso:

- Guardia Civil:    Sí    NO
- Policía Local:    Sí    NO
- Policía Nacional:    Sí    NO

¿Ha intervenido la empresa de seguridad?    Sí    No

(En caso afirmativo, adjuntar informe)

*[Handwritten notes and signatures in blue ink on the left margin:]*  
 U.G.T. A. / U.G.T.  
 cc.00  
 cc.00  
 cc.00  
 CSIT-una Personal  
 CSIT UNIDAD PROFESIONAL



¿El hecho ha motivado denuncia? Sí No

En su caso, ¿se están tramitando Diligencias Previas? Sí No

Juzgado N °

Diligencias previas N°:

¿Existe parte de lesiones? Sí No

(Adjuntar parte de lesiones, en su caso)

¿Ha recibido asistencia en un centro sanitario? Sí No

¿Se ha tramitado I.T. por accidente laboral? Sí No

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

5.- OBSERVACIONES:

Firma responsable jerárquico

Firma trabajador

En \_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20

Los datos personales recogidos en este formulario serán tratados de conformidad con el Reglamento Europeo UE 2016/679, de 27 de abril, de Protección de Datos, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre y demás normativa vigente en la materia, integrándose en el tratamiento de datos "PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES". El responsable del tratamiento es la Secretaría General Técnica de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, con domicilio en la calle O'Donnell 50.

La finalidad del tratamiento es gestionar de accidentes y siniestros en el ámbito laboral, a través de la llevanza de un Registro y la activación de medidas y mecanismos de prevención y eliminación de riesgos y de violencia. La base de legitimación es tanto el cumplimiento de una obligación legal (art. 6.1.c RGPD) como el ejercicio de los poderes públicos (art. 6.1.e RGPD) amparándose, entre otras, en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Handwritten notes and signatures on the left margin, including "U.G.T.", "cc.00", "CSIT-Union", and "CSIT UNIÓN PROFESIONAL".



Comunidad  
de Madrid

Secretaría General Técnica  
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,  
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

Puede ejercitar, si lo desea, los derechos de acceso, rectificación y supresión, así como el resto que le otorga la normativa vigente mediante una solicitud firmada, manuscrita o electrónicamente, presentada por Registro de "DERECHO P.DATOS PERSONALES" donde conste el DNI, o consintiendo su consulta, dirigida al Responsable. Tiene a su vez derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de datos <http://www.agpd.es>

Sus datos podrán ser comunicados o consultados por los órganos de esta administración y otras administraciones, entidades sanitarias, aseguradoras, organismos de la Seguridad Social y mutuas de accidentes de trabajo, previendo la conservación por tiempo indeterminado, para atender las posibles reclamaciones que de dichas actuaciones se deriven.

Puede consultar más información en [www.madrid.org/protecciondedatos](http://www.madrid.org/protecciondedatos), o bien contactar al delegado de protección de datos en [protecciondatos-psociales@madrid.org](mailto:protecciondatos-psociales@madrid.org), (C/O'Donnell 50, Madrid).

*[Handwritten signature]*  
U.G.T.

*[Handwritten signature]*  
U.G.T.

*[Handwritten signature]*  
U.G.T.

*[Handwritten signature]*  
CC.OO.

*[Handwritten signature]*  
CC.OO.

*[Handwritten signature]*  
CSIT - Unión Profesional

CSIT UNIÓN PROFESIONAL

