



El Consejo de Gobierno, en su reunión del día 9 de mayo de 2017, a propuesta de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno, 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 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.

De conformidad con los términos expuestos en el citado Acuerdo, en el ámbito de las consejerías u organismos, el protocolo general ha de ser objeto de adaptación y concreción mediante un protocolo específico a las características y problemáticas particulares, en función del tipo de actividad que se realice y de los riesgos a los que esté expuesto su personal, a través de protocolos específicos que se acuerden con la representación legal de los trabajadores en su respectivo ámbito de negociación.

En consecuencia y de conformidad con lo expuesto, la Sección de Empleo de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, de común acuerdo con los representantes legales de los trabajadores, elabora y suscribe el presente **Protocolo Específico de Empleo, para la Prevención y Actuación frente a todos los tipos de Violencia en el trabajo**, con la finalidad de ofrecer a todo su personal pautas generales de actuación preventiva para evitar posibles supuestos de violencia a los que pueda estar expuesto con ocasión o como consecuencia del ejercicio de sus funciones legítimamente atribuidas, así como sistemas de protección generales ante este tipo de circunstancias.

✓ EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO

Fdo.: Antonio Luis Carrasco Reija



ACUERDO POR EL QUE SE APRUEBA EL PROTOCOLO ESPECÍFICO DE ACTUACIÓN FRENTE CUALQUIER TIPO DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN LA SECCIÓN DE EMPLEO, DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA.

INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

Con fecha 23 de mayo de 2017, se da publicidad en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid al **Protocolo General de Prevención y Actuación frente a todos los tipos de Violencia en el trabajo en la Administración de la Comunidad de Madrid**, por Acuerdo del Consejo de Gobierno del 9 de mayo de 2017.


De conformidad con los términos expuestos en el citado Acuerdo, el protocolo de violencia general **habrá de ser objeto de adaptación y concreción mediante un protocolo específico** a las características y problemáticas particulares, en función del tipo de actividad que se realice en cada centro de trabajo, y de los riesgos a los que estén expuestos sus empleados, a través de protocolos específicos que se acuerden con los sindicatos en su respectivo ámbito de negociación en el ámbito de las consejerías u organismos.

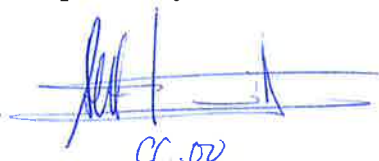
La Sección de Empleo de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, desarrolla la mayor parte de su actividad en contacto directo con los ciudadanos, a través de una red de cuarenta y dos Oficinas de Empleo, cinco Centros de Formación, un Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación, Puntos de Información y Atención al Ciudadano (PIAC), así como en las distintas sedes de la Unidad de Autónomos Economía Social y Responsabilidad Social de las Empresas y el Organismo Autónomo Instituto Regional de Seguridad Salud en el Trabajo (IRSST).

Son pilares básicos sobre los que se sustenta la actividad en la Sección de Empleo, el adecuado uso de los servicios que se prestan por parte de los ciudadanos, como un correcto comportamiento basado en códigos éticos de respeto en las relaciones laborales entre empleados públicos y con los ciudadanos.

Consciente de la obligación de velar por la seguridad e integridad de los empleados públicos, la Sección de Empleo se propone eliminar los posibles riesgos de violencia existentes, y minimizar aquéllos que no pudieran ser eliminados, de conformidad con la normativa de aplicación.

El Protocolo Específico objeto de este Acuerdo, nace como herramienta de uso común en el conjunto de los centros de trabajo de la **Sección de Empleo** de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid, para la prevención y actuación frente a la violencia en el trabajo, tras un proceso de adaptación y concreción a las características y circunstancias particulares del ámbito de Empleo en los términos anteriormente expuestos, y acordado con los representantes legales de los trabajadores.


Elena I.S.
UGT


CC.OO


Raulón López
CSIT Uniprofesional


Página 1 de 13
IRSST



En este sentido, mediante el presente Protocolo Específico, la Sección de Empleo da cumplimiento al marco normativo de aplicación existente y manifiesta su absoluto rechazo y posicionamiento de tolerancia cero frente a todo tipo de agresión que puedan sufrir sus empleados en o con ocasión del desempeño de sus funciones, para lo que se pondrán medios preventivos a su disposición con el fin de lograr un entorno laboral libre de violencia y, en el caso de que se produzca, se prestará apoyo integral al empleado/a público afectado/a.

Por todo ello, el presente Acuerdo pretende:

- a) Establecer las pautas generales de actuación preventiva que habrán de seguirse en los distintos centros de trabajo, para evitar los supuestos de violencia a que puedan estar expuestos los empleados públicos durante o como consecuencia del ejercicio de sus funciones. Se incluyen, por tanto, las posibles agresiones que se materialicen fuera del lugar de trabajo pero tengan a éste como motivo.
- b) Especificar los sistemas de protección y apoyo a los empleados públicos expuestos al riesgo de violencia en el trabajo, o que sean objeto de agresión.

ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN


Tomando como referencia las recomendaciones dispuestas en el apartado tercero del Protocolo General de la Comunidad de Madrid, bajo la coordinación de la Secretaría General Técnica y conjuntamente con las distintas Direcciones Generales de la Sección de Empleo, el Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo (IRSST) y los representantes legales de los trabajadores, se ha efectuado un *estudio y análisis inicial de los centros de trabajo susceptibles de presentar un especial riesgo de violencia*, por desarrollar actividades directas con ciudadanos, empresas o particulares.

Se ha procedido a recopilar y analizar toda la información disponible en este sentido: evaluaciones de riesgos laborales, documentos de planificación de la actividad preventiva, análisis de incidentes y accidentes ocurridos con anterioridad, así como la revisión de la información recopilada a través de quejas y reclamaciones recibidas de los usuarios de los servicios que se prestan.

Del mismo modo, han sido tomadas en consideración las aportaciones efectuadas por los Delegados/as de Prevención de la Sección de Empleo en esta materia.

Todo ello ha permitido disponer de una información clara sobre el grado de incidencia y severidad de los problemas de violencia relacionada con el trabajo en cada caso, concluyendo un diagnóstico de la situación, que ha favorecido establecer el nivel de riesgo existente, identificar los trabajos y actividades que presentan un especial riesgo, las características comunes entre ellos, las causas, etc., así como determinar y decidir las medidas preventivas y de actuación ante las posibles situaciones de violencia.

En consecuencia, vista la normativa de aplicación y concluida la actividad de revisión documental, de análisis y diagnóstico de la situación, y determinadas las medidas


Eleua I.S.
UGT


CC-00


Rangel


CSE



preventivas oportunas a incorporar al procedimiento para evitar situaciones de violencia en el trabajo, las partes acuerdan aprobar y difundir el Protocolo de Específico de Empleo de prevención y actuación frente todos los tipos de violencia en el trabajo, que figura como Anexo 1.

COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

Las partes acuerdan así mismo, constituir una comisión de seguimiento entre representantes de la administración y de los sindicatos firmantes, con la finalidad de vigilar el cumplimiento e interpretar el contenido del mismo.

A tal fin, la Comisión de Seguimiento se reunirá semestralmente con carácter ordinario, sin perjuicio celebrar sesiones extraordinarias derivadas de incidentes violentos de gravedad. En este sentido las partes podrán designar representantes para dicha asistencia.

Se acuerda por la Comisión de Seguimiento mantener informado periódicamente al Comité de Seguridad y Salud de Empleo de los incidentes violentos registrados.

Madrid, a 17 de mayo de 2019

Por la Administración

EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO

Fdo.: Antonio Luis Carrasco Reija

Por CC.OO.

Por UGT

Fdo.: Elena Lasstras Sanchez

Por CSIT- Unión Profesional

Por CSIF



ANEXO 1

Protocolo Específico de prevención y actuación frente a todos los tipos de violencia en los centros de trabajo de la Sección de Empleo, de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, y el Organismo Autónomo Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

1. OBJETO

De conformidad con la recomendaciones dispuestas en el apartado 2.2. del Protocolo General de Prevención y Actuación frente a todos los tipos de violencia en el trabajo en la Comunidad de Madrid, quedan comprendidos dentro del Protocolo Específico de Empleo los siguientes tipos de agresiones:

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

b) Agresiones verbales, concepto que incluye:

- Insultos o palabras groseras, que pueden constituir desde una falta de orden público hasta un desacato a la autoridad.
- Amenazas, que suponen el dar a entender a alguien la intención de provocarle algún mal en su persona o en la de sus allegados. Pueden ser constitutivas de delito.
- Calumnias, que significa la imputación a alguien de un delito hecho 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.

2. ÁMBITO

Habida cuenta que la Sección de Empleo desarrolla la mayor parte de su actividad en contacto directo con el ciudadano a través de una Red de cuarenta y dos oficinas de empleo, cinco Centros de Formación, el Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación (SMAC), Puntos de Información y Atención al Ciudadano (PIAC), las distintas sedes de la Unidad de Autónomos, Economía Social y Responsabilidad Social de las Empresas, y

Elena I.C.
UGT

CCO

Ramón López
CSIT

CSIF



el Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo (IRSST), se concluye la conveniencia de incluir todos los Centros Directivos y unidades de la Sección de Empleo en su ámbito de aplicación.

En consecuencia, el presente Protocolo Específico será de aplicación al conjunto de centros de trabajo de la **Sección de Empleo** de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid, incluidas las posibles agresiones que se materialicen fuera del lugar de trabajo pero tengan a éste como motivo.

3. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN


3.1. ACTUACIONES PREVIAS A LA SITUACIÓN DE RIESGO:

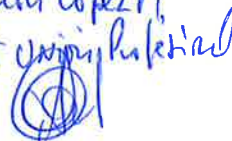
- Poner a disposición de los/las usuarios/as información clara que permita la diferenciación institucional entre SEPE y CM.
- Poner a disposición de los/las usuarios/as información clara sobre derechos, obligaciones, horarios, documento de trámite, quejas y reclamaciones.
- Informar y/o formar a los empleados acerca de procedimientos y sistemas de trabajo propios de su actividad, adiestramiento ante situaciones de violencia, y conductas a evitar.
- Efectuar una correcta gestión de colas, salas de espera, sistemas de seguridad y vigilancia.
- Establecer procedimientos claros, que estarán a disposición de todo el personal en lugares visibles y a través de la intranet, sobre qué hacer en caso de emergencia (Plan de Emergencias del centro, teléfonos emergencias, policía, etc.)
- Cuando se tenga constancia de antecedentes agresivos de un usuario/a, o de la presencia de algún usuario conflictivo, se procurará que sea atendido por dos empleados simultáneamente siendo uno de ellos el responsable de la unidad, y ambos acompañados por personal del servicio de vigilancia.

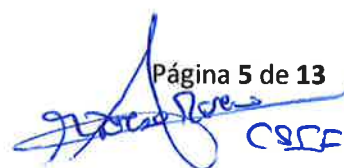
3.2. ACTUACIONES DURANTE A LA SITUACIÓN DE RIESGO:

- Evitar un tono de voz brusco y/o cortante, que puede incrementar la tensión y acelerar la conflictividad.
- Explicar de forma razonada al usuario/a los motivos por los que no es posible cumplir sus expectativas.
- Liberar la tensión emocional del usuario/a permitiendo que se exprese completamente.
- Evitar cualquier gesto que se pueda malinterpretar.

Eleua I.^a
UGT


CC OO

Raúl López
CSIT unipolicial


Página 5 de 13

CSCE



- Reconocer las posibles deficiencias propias o de la organización.
- Evitar verbalizar amenazas, coacciones o insultos. No utilizar tonos de voz elevados.
- Evitar la adopción de un lenguaje desafiante, el contacto físico o el exceso de proximidad.
- 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.
- Se activarán los sistemas fáciles de alarma, activación de una tecla de emergencia en el teléfono u otras.
- Avisar al servicio de seguridad o a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad si fuera preciso, activar los sistemas de llamada interna de emergencia que se hayan establecido, así como la presencia del superior jerárquico o de otro compañero.
- Se intentará en la medida de lo posible mantener identificado al agresor.

3.3. ACTUACIONES TRAS LA SITUACIÓN DE RIESGO

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

A) Actuaciones en relación con el empleado/a público agredido/a:

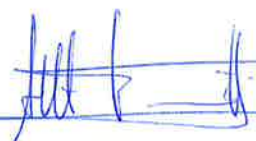
— Si se precisa, solicitar ayuda externa llamando al 112.


— Si procede, acompañar a la persona agredida a los servicios sanitarios. 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 esté concertada las prestaciones por accidente de trabajo (Colaboradora, UPAM, MUFACE, MUGEJU, Mutua), con el correspondiente parte o comunicación de accidente de trabajo, donde se describan los hechos y las lesiones. La entidad gestora proporcionará la asistencia sanitaria precisa, incluida la psicológica.

— Informar a la División de Personal de Empleo de lo ocurrido presentando un informe lo más detallado posible del incidente, mediante la cumplimentación del **Modelo de Notificación de Agresiones (Anexo 2)**. En su caso, se remitirá copia de dicho documento a los correspondiente Servicios Centrales de adscripción.

Dicho informe deberá acompañarse o completarse con una breve descripción del hecho suscrita por el empleado/a público afectado/a, siempre que sea posible, en el plazo de 24 horas posteriores a lo ocurrido.

Eleva IS
UGT


CCDD

Raquel López
CSIT 


Página 6 de 13 CSIF



Por la División de Personal será informado el Comité de Seguridad y Salud o delegados de prevención.

— De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2. de la Ley 3/1999, de 30 de marzo, de Ordenación de los Servicios Jurídicos de la Comunidad de Madrid se garantizará el derecho a la defensa jurídica de los empleados en los siguientes términos: *“A propuesta del titular de la Consejería o del centro directivo del que dependa la autoridad, funcionario o empleado afectado, el Director General de los Servicios Jurídicos, podrá autorizar que los Letrados de los Servicios Jurídicos de la Comunidad de Madrid asuman la representación y defensa en juicio de las autoridades, funcionarios y empleados de la Comunidad, sus organismos y entidades en procedimientos judiciales que se sigan por razón de actos u omisiones relacionados directa e inmediatamente con el ejercicio de sus respectivas funciones, siempre que exista coincidencia de intereses”*.

En relación con los daños materiales que se hubieran podido producir, los empleados públicos podrán acudir a la vía de la responsabilidad patrimonial de la administración, en los términos previstos en su normativa de aplicación.

B) Actuaciones de los distintos responsables de las unidades administrativas afectadas:

— El responsable de la unidad donde se haya producido la agresión, dentro de las siguientes 24 horas inmediatamente posteriores a la misma, elaborará un informe urgente, 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 (Anexo 2)**. En su caso, se remitirá copia de dicho documento a los correspondiente Servicios Centrales de adscripción.

Será conveniente que en este informe colaboren, tanto el empleado agredido cuando ello sea posible, como los testigos del caso. Si fuera necesario, dicho informe podrá ser ampliado o completado con posterioridad, incluyendo los resultados de la investigación, en su caso.

— A la vista de los informes recibidos, la Secretaría General Técnica propondrá las actuaciones que estime oportunas y, en su caso, adoptará las medidas que correspondan a su ámbito de competencia.

— Las agresiones sufridas por un empleado público en el desempeño de su trabajo, se consideran accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, según el sistema de Seguridad Social a que se pertenezca.

En consecuencia, deberán notificarse al Sistema Delt@ del Ministerio de Empleo y Seguridad Social mediante el correspondiente parte o comunicación de accidente.

Eleua I.S.
UGT


CC DD

Raouán Lopez
CS. 


CSIF



Por la Secretaría General Técnica, se informarán los incidentes violentos al Comité de Seguridad y Salud de Empleo o delegados de prevención, convocando dicho Comité con carácter extraordinario en los casos de agresiones graves.

Así mismo, se constituirá y mantendrá al día un **Registro de Agresiones** ocurridas en la Sección de Empleo, que recoja toda la información recopilada a través del citado modelo de notificación de agresiones.

Anualmente, desde la Secretaría General Técnica se elaborará 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 Dirección General de Función Pública, a los sindicatos presentes en la Mesa General de Negociación y miembros del Comité de Seguridad y Salud Laboral.

Este procedimiento estará disponible y deberá ser conocido por todos los empleados, pudiendo estar integrado en el Plan de Emergencias de los centros de trabajo.

4. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN DE AGRESIONES

Se deberá cumplimentar el documento **NOTIFICACIÓN DE AGRESIONES (Anexo 2)** y remitirse a la **División de Personal de Empleo**, C/Alcalá, 4 – 3ª planta.

En su caso, se remitirá copia del citado documento al correspondiente Servicio Central de adscripción, al objeto de informar acerca de cualquier situación de riesgo que se produzca en su propio ámbito.

5. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

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.

Elena I.
UGT


CC.50

Ramón López
CSIF Unión Profesional


CSCE

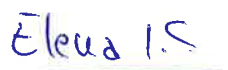


e) Restitución de las víctimas: si las condiciones laborales de la víctima hubieran sufrido un deterioro, se deberán restituir en las condiciones más próximas posibles a su situación laboral de origen, de mutuo acuerdo con la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.

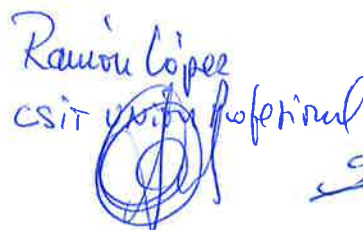
f) Protección de la seguridad y salud de las víctimas: los responsables de la organización deberán adoptar las medidas que se estimen pertinentes en orden a garantizar la protección de la seguridad y salud de los empleados afectados.

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.

Las actuaciones enmarcadas en el protocolo se llevarán a cabo sin perjuicio del derecho de toda persona a denunciar ante la Inspección de Trabajo, así como de acudir a la vía civil, laboral o penal.


Elena I.S.
UGT


CC OO


Ramón López
CSIT Unión Profesional


CSIF



ANEXO 2

Modelo de Notificación de Agresiones. Sección de Empleo.

1.- DATOS DE LA PERSONA AGREDIDA

Apellidos y Nombre:

Sexo H - M

Fecha de nacimiento:

D.N.I.:

Funcionario Carrera: ____ Funcionario Interino: ____ Estatutario: ____

Laboral Fijo ____ Laboral Temporal: ____

Dirección General / Organismos Autónomo:

Área:

Servicio:

Puesto de trabajo:

Centro de trabajo:

Dirección del centro de trabajo:

Localidad:

C.P.:

Provincia:

Teléfono:

2.- PERSONA QUE NOTIFICA EL INCIDENTE Y CARGO:

3.- DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE:

Fecha, Hora y Lugar:

Forma en que se materializa:

- Verbal (insultos, amenazas..)
- Verbal y física (golpes, zarandeos..)
- Daños materiales

Elena I.S.
UGT

CC00

Ramón López
CSIF Unión Profesional

CSPF



Circunstancias que originaron el incidente violento:

Descripción lo más precisa del incidente (adjuntar informe, 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

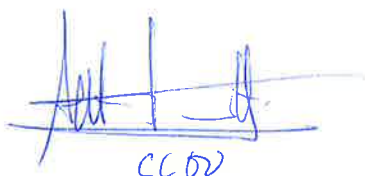
¿Ha intervenido la empresa de seguridad? Sí No

(En caso afirmativo, adjuntar informe)

¿El hecho ha motivado denuncia? Sí No

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

Eleua I.S.
UGT


CCDD

Ramón López
CSIT y otros Profesionales


Rafael Moreno
CSIT



Juzgado N º: _____

Diligencias Previas Nº: _____

¿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 Incapacidad Transitoria por accidente laboral? Sí No

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

5.- OBSERVACIONES:

Firma Personal Agredido:

Fecha:

Firma responsable del centro / unidad administrativa:

Fecha:

(* En cumplimiento de la normativa vigente, los datos de carácter personal serán tratados con la máxima confidencialidad, de conformidad con lo establecido en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO, pudiendo los interesados ejercitar los derechos de acceso y rectificación de datos, así como solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales y oponerse al mismo.

**A la atención de la Jefatura de División de Personal de Empleo,
C/ Alcalá, 4 - 3ª planta.**

Elena I.S.
UGT


CC OO

Raúl López
CS: Unión Profesional



CSOP



ANEXO 3

¿CÓMO ACTUAR ANTE ACTITUDES VIOLENTAS?

Gestionando los conflictos con el usuario

- **Escucha Activa:** Permitir que el usuario exprese sus necesidades, de manera que perciba que se está entendiendo su preocupación.
- **Comunicación asertiva:** Trasladar al usuario la información que corresponda de forma convincente, directa y clara, pero cordial.
- **Mantener una correcta actitud corporal y cuidar el lenguaje.**

Si el incidente va en aumento

- No responder a la provocación. Mostrarse calmado y no elevar la voz.
- No dar la espalda y mantener una distancia de seguridad.
- Intentar calmar al usuario.
- Solicitar la colaboración del responsable de la unidad, vigilante, etc.

¿QUÉ HACER ANTE UNA AGRESIÓN?

- Solicitar ayuda inmediata: botón antipánico, al vigilante, al compañero más próximo.
- Buscar un lugar seguro.
- Solicitar la presencia de la Policía, en su caso.

¿QUÉ HACER TRAS LA AGRESIÓN?

1.- **Atención a la víctima:** Llamar al 112 o acompañarle a la entidad concertada o Servicios Sanitarios.

2.- **Notificación de la agresión:** Cumplimentación del **Anexo 2** del Protocolo, elaboración del **Parte Interno de Accidentes de Trabajo**, y remisión a la División de Personal de Empleo.

