



Procedimientos  
de Salud Laboral

---

**PROCEDIMIENTO DE  
ACTUACIÓN ANTE LA  
VIOLENCIA EXTERNA**

**EN EL TRABAJO**

**DIPUTACIÓN GENERAL DE ARAGÓN**



**ÍNDICE**

Introducción CCOO.....	1
Procedimiento de actuación ante la violencia externa derivada del trabajo .....	3
1. Objeto .....	5
2. Alcance .....	6
3. Marco Normativo.....	6
4. Documentación de Referencia .....	6
5. Definiciones .....	7
6. Responsabilidad.....	9
7. Desarrollo .....	11
7.1.-Solicitud de auxilio.....	12
7.2.- Comunicación de incidente y/o accidente de trabajo.....	12
7.3.- Asistencia sanitaria y documentación de lesiones. ....	13
7.4.- Información a la persona agredida.....	14
7.5.- Investigación del accidente/ incidente.....	14
7.6. Plan de Prevención de Violencia Externa.....	15
7.7.- Divulgación, concienciación y sensibilización.....	15
7.8.- Comunicación a los órganos de participación. ....	16
8. Revisión.....	16
9. Historial de revisiones.....	16
10. Anexos .....	17
Anexo I: Flujograma: Pauta de actuación en caso de agresión.....	19
Anexo III: Recomendaciones generales de actuación ante los indicadores de riesgo de conducta agresiva.....	21
Anexo II: Formatos .....	25
FO-026/01. COMUNICACIÓN DE AGRESIONES (A CUMPLIMENTAR POR LA DIRECCIÓN DEL CENTRO/RESPONSABLE DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA) .....	26
FO-026/02. CARTA DE APOYO A PERSONA AGREDIDA .....	27
FO-026/03. CARTA DE REPULSA DE COMPORTAMIENTO VIOLENTO DIRIGIDA AL AUTOR O AUTORA DE LA AGRESIÓN .....	28
FO-026/04. CARTA AL MINISTERIO FISCAL .....	29
FO-026/05. DATOS REGISTRADOS POR CADA DEPARTAMENTO PARA REGISTRO Y COMUNICACIÓN A LA DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA .....	30

## INTRODUCCIÓN CCOO

La negociación de este procedimiento ha supuesto un esfuerzo importante a la hora de conseguir unas verdaderas medidas de prevención que garanticen la seguridad, integridad y dignidad de los trabajadores y trabajadoras del Gobierno de Aragón. No queríamos un texto institucional ni palabras huecas que manifiesten un compromiso por parte del Gobierno de Aragón sin medidas preventivas que lo sustenten. Han sido muchas sesiones en las que hemos tenido que explicar que nos encontramos ante un accidente de trabajo, ante una verdadera contingencia profesional que toma diferentes formas según la actividad pública desarrollada y que es responsabilidad de la Administración diseñar un protocolo que defienda y proteja a los y las trabajadoras. No queremos un protocolo desnutrido que luego se tenga que alimentar de medidas alternativas y fuera de la normativa pensadas por algún departamento u organismo autónomo, queremos un protocolo de violencia externa para todo el Gobierno de Aragón que refleje la realidad.

Primero hubo que identificar el significado y amplio espectro de la violencia externa, después hubo que señalar las actividades o puestos de trabajo que tienen un alto nivel de riesgo de sufrir violencia externa derivada del desempeño de sus funciones, y sobre todo hubo que identificar y señalar a los responsables en materia de prevención de riesgos laborales del Gobierno de Aragón, -los Secretarios/as Generales Técnicos u órganos equivalentes y a todos aquellos establecidos en las distintas órdenes de distribución de responsabilidades de los departamentos y organismos autónomos-, su papel y responsabilidad ante la violencia externa.

Durante el proceso de negociación del procedimiento de actuación ante la violencia externa derivada del trabajo se han tenido en cuenta muchas de las propuestas realizadas por CCOO, algunas de ellas de gran relevancia como entender que la violencia externa (la que se produce desde el usuario/a al empleado/a público) no encierra siempre la intención de agredir o de hacer daño sino que existe también la violencia externa involuntaria ejercida por personas que no tienen la capacidad de obrar completa o que son menores de edad; poner de relieve que se produce violencia externa que tiene origen fuera de la organización pero también existen agresiones que son producidas a consecuencia del mal o anormal funcionamiento de los servicios públicos, de una mala organización del trabajo o incluso de la aplicación de unas políticas públicas del Gobierno de Aragón que han sido mal diseñadas; en el caso de necesitarla, aclarar que la asistencia sanitaria tiene que prestarla la Mutua y tiene que cubrir tanto el aspecto médico como el aspecto psicológico; establecer que los servicios jurídicos del Gobierno de Aragón deberán asistir al trabajador/a ya que ha sido agredido por realizar sus funciones; determinar que todos los empleados/as públicos recibiremos formación

teórica y práctica cuando sea necesaria para actuar ante la violencia externa; y, también, establecer unas recomendaciones generales de actuación ante los indicadores de riesgo de conducta agresiva.

Pero este procedimiento es solo el primer paso. Ahora queda un segundo camino que recorrer, y es que los departamentos elaboren, implanten y difundan entre la plantilla los Planes de Prevención contra la violencia externa de sus ámbitos con sistemas de seguridad y aviso específicos. Tienen 6 meses para ello. El Gobierno de Aragón tiene que poner de relieve a los departamentos y organismos autónomos la preceptiva necesidad de elaboración de los planes de prevención que deberán ser participados con los y las representantes de los trabajadores/as en materia de prevención.

Una vez se haya aprobado el texto en la CAPRIL y posteriormente en la Mesa General de Negociación, desde CCOO solicitamos que el procedimiento contra la violencia externa y sus anexos en el Gobierno de Aragón sean publicados en su totalidad en el Boletín Oficial de Aragón para darle la mayor publicidad y la mayor eficacia jurídica posibles, algo solicitado para todos los procedimientos o protocolos de salud laboral pero con especial trascendencia para este procedimiento que aborda la relación de los y las empleadas públicas con los usuarios y usuarias de los servicios públicos, con la ciudadanía en su conjunto.

**CCOO - DGA**

# PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA EXTERNA DERIVADA DEL TRABAJO

## 1. OBJETO

Poner de manifiesto el compromiso del Gobierno de Aragón con la protección y promoción de la salud, manifestar el rechazo a cualquier clase de violencia y trato intimidatorio, así como generar espacios seguros y saludables para el personal de la administración y usuarios/as.

Establecer los mecanismos de prevención, detección y actuación ante situaciones de violencia externa que se puedan producir con motivo u ocasión del trabajo como empleado/a del Gobierno de Aragón, así como diseñar el marco de actuaciones y garantías en caso de que pueda llegar a producirse.

Este procedimiento tiene un carácter especial diferente a otros de finalidad exclusivamente interna, puesto que aborda la relación de las empleadas y empleados públicos con usuarios y usuarias de los servicios públicos y las posibles situaciones de violencia externa a las que pueden verse expuestos. Por ello, el objeto del procedimiento es implantar una estrategia de prevención y de actuación ante la violencia externa, el registro y notificación de las situaciones de violencia externa, el análisis de los datos y la implantación de las medidas preventivas propuestas. Para ello, los departamentos u organismos autónomos elaborarán e implantarán un “Plan de prevención contra la violencia externa” con el asesoramiento y apoyo del servicio de prevención del ámbito correspondiente y la participación de los trabajadores.

Las agresiones sufridas por un empleado/a público a consecuencia del desempeño de su trabajo por una persona ajena a la organización son accidentes de trabajo que seguirán las mismas pautas y todas aquellas actuaciones propias de una contingencia profesional.

Las agresiones por violencia externa a consecuencia del desempeño del trabajo pueden ocurrir en tiempo y lugar de trabajo o fuera de los mismos, siempre que sean agresiones como consecuencia del desempeño del trabajo con independencia de que se produzca de manera voluntaria o involuntaria por parte de los usuarios y puedan producir la situación de incapacidad temporal del empleado/a o no.

La violencia externa se puede generar bien porque el usuario/a produce una agresión de forma voluntaria, o bien porque el usuario/a de forma involuntaria ocasiona un daño, como sucede con personas que no tienen su capacidad de obrar completa o con menores de edad. La finalidad del procedimiento de actuación ante la violencia externa es la protección de la salud de los trabajadores y trabajadoras, con independencia de su origen, y realizar una eficiente gestión de la prevención de riesgos laborales.

El procedimiento establece un sistema de garantías con las medidas necesarias para atender y gestionar las situaciones de violencia externa que se produzcan de forma que se garantice la seguridad, integridad y dignidad de las personas agredidas.

Establece además los cauces para facilitar la información y formación de aquellos sectores y empleadas y empleados públicos que en el desempeño de sus funciones se exponen a situaciones con un mayor riesgo de sufrir violencia externa derivada del trabajo.

La tramitación del procedimiento no impedirá en ningún caso la iniciación paralela o posterior, por parte de las personas implicadas o de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón de las acciones administrativas o judiciales pertinentes.

## 2. ALCANCE

Este Protocolo será de aplicación en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, a todos sus departamentos y organismos autónomos.

Teniendo en cuenta las peculiaridades de cada ámbito se añadirá la documentación correspondiente al Nivel II. Para ello, cada departamento u organismo autónomo elaborará en las correspondientes mesas técnicas derivadas de las Comisiones Sectoriales de Prevención de Riesgos Laborales, constituidas al efecto, su Plan de prevención de violencia externa.

En todo caso se tendrá en cuenta la correspondiente coordinación de actividades empresariales de conformidad con el art. 24 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, en adelante LPRL, y lo dispuesto en el art.12.3 del Acuerdo de 15 de septiembre de 2021 sobre consulta y participación en materia de prevención de riesgos laborales y promoción de la salud de la Mesa General de Negociación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

## 3. MARCO NORMATIVO

Normativa europea, estatal, autonómica y de función pública en materia de prevención de riesgos laborales aplicable según procedimiento:

**PO-014\_GA. Determinación de requisitos legales y otros requisitos.**

## 4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)
- Criterio Técnico nº 87/2011, sobre actuaciones inspectoras en relación al riesgo laboral de atraco. Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- Instrucción 3/2017 de la Secretaría de Estado de Seguridad sobre medidas policiales a adoptar frente a agresiones a profesionales de la salud
- Guía de ayuda para la valoración del riesgo laboral durante el embarazo. Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social- AMAT (2020, tercera edición)

- 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.
- ISO 45001

## 5. DEFINICIONES

### Condición de trabajo:

Cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador/a. Quedan específicamente incluidas en esta definición:

Todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador/a. Art. 4.7 LPRL

### Violencia externa en el lugar de trabajo.

“Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante la 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 (se entiende como “consecuencia directa” un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que dicha acción, incidente o comportamiento ocurre posteriormente, dentro de un plazo de tiempo razonable)”.

Repertorio de la OIT del año 2003 de Recomendaciones prácticas sobre violencia en el lugar de trabajo en el sector servicios y medidas para combatirla se define la Violencia en el lugar de trabajo.

“Violencia ocupacional” aquella que está 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.

Organización Mundial de la Salud definición en el informe mundial de 2002 sobre violencia y salud.

“Normalmente existe la tendencia a asociar la violencia con la agresión física. Sin embargo, y a pesar de no existir una definición única de violencia en el lugar de trabajo, sí existe un elemento común a la hora de enfocar y plantear la cuestión, el concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar, disparar,) y debe incluir y comprender otras conductas susceptibles de violentar e intimidar al que las sufre. Así, la violencia en el trabajo incluiría, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes...”

NTP 489: “Violencia en el lugar de trabajo” (INSST)

**La violencia interna en el lugar de trabajo es** “aquella que hace referencia a todas las conductas de violencia física o psicológica que se produzcan en el entorno laboral, entre trabajadores de una misma empresa, entre trabajadores de distintas empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo llevada a cabo a todos los niveles; mientras que la violencia externa es aquella que eventualmente se establezca entre usuario/cliente y trabajador en la prestación del servicio, así como la proveniente de personas desconocidas del exterior (no relacionadas con el servicio que presta)”. NTP 489: “Violencia en el lugar de trabajo” (INSST)

Tal y como recoge el Criterio técnico nº 87/2011 de Inspección de Trabajo y Seguridad Social, sobre actuaciones inspectoras en relación al riesgo laboral de atraco, en relación con la violencia física externa, en la práctica hay ciertos procesos, situaciones o interacciones inherentes al trabajo que exponen a los trabajadores/as al riesgo de sufrir violencia externa en el trabajo, entre otros tratándose de una relación no exhaustiva, los siguientes supuestos:

- Ofrecer servicios de asistencia consejo o educación (personal sanitario, trabajadores sociales, profesores, transporte público)
- Trabajar de cara al público (oficinas de empleo, gestión de subvenciones, servicios de información...)
- Llevar a cabo tareas de vigilancia y control
- Trabajar con dinero, objetos valiosos o fármacos
- Trabajar en solitario en lugares apartados, ...
- Trabajar con personas enfermas, inestables o agresivas (servicios sociales...)

**Delitos de atentado contra la autoridad, sus agentes y los empleados públicos** reciben el nombre de atentados, resistencia y desobediencia y están regulados en el capítulo II de nuestro Código Penal (artículo 550 CP). (Sin perjuicio de que los actos de violencia externa derivados del trabajo puedan ser constitutivos de otro tipo de delitos)

Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, en su artículo 550.1 “Son reos de atentado los que agredieren o, con intimidación grave o violencia, opusieren resistencia grave a la autoridad, a sus agentes o funcionarios públicos, o los acometieren, cuando se hallen en el ejercicio de las funciones de sus cargos o con ocasión de ellas.

En todo caso, se considerarán actos de atentado los cometidos contra los funcionarios docentes o sanitarios que se hallen en el ejercicio de las funciones propias de su cargo, o con ocasión de ellas”.

#### Tipos de agresiones:

Agresión física: Puede distinguirse entre:

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

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

Agresión verbal: Este tipo de agresión comprende:

- Insultos o palabras groseras, 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 hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad. Está tipificada como delito por el Código Penal.
- Injurias, que suponen la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación. Puede igualmente ser constitutiva de delito.

## 6. RESPONSABILIDAD

Sin perjuicio de que la responsabilidad en materia de prevención de riesgos laborales es de la Administración en su papel de empresario, que los Decretos de competencias de los distintos departamentos del Gobierno de Aragón establecen la competencia en esta materia dentro de cada departamento y que las Órdenes de distribución de responsabilidades determinan a que puestos de trabajo se les asigna dicha tareas y responsabilidades.

La elaboración, implantación, seguimiento, control, revisión y, en su caso, modificación de presente Procedimiento corresponderá a:

- **Grupo de Mejora:** elaboración, seguimiento, control y revisión
- **Departamentos y Organismos Autónomos:** la implantación, seguimiento, control y específicamente le corresponderá, a través de lo dispuesto en la Orden por la que se distribuyen funciones y responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales entre los diferentes órganos del Departamento y específicamente tendrán asignadas las siguientes funciones:
  - Elaboración de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales de Violencia Externa con la participación de los representantes de los trabajadores/as en materia de prevención, y su implantación.
  - Implantar, ejecutar, y hacer el seguimiento y control del Procedimiento dentro de su ámbito de actuación.
  - Difundir y transmitir a toda la organización el Procedimiento de actuación ante la violencia externa derivada del trabajo y sensibilizar a los trabajadores y las trabajadoras de una cultura preventiva.
  - Asesorar, acompañar y apoyar a la persona trabajadora en todas las necesidades que se deriven de la agresión, haciendo las gestiones que procedan, mostrando su compromiso con la seguridad y salud del trabajador/a y su especial sensibilidad con su situación.

- Actuar como interlocutor y facilitador de la resolución de conflictos.
  - Conocer el mapa de riesgos del su departamento u organismo autónomo, así como aplicar las medidas preventivas necesarias.
  - Comunicar mediante los procedimientos ordinarios el accidente derivado de la violencia externa para su gestión como contingencia profesional.
  - Comunicar al Servicio de prevención propio los partes de agresión y las declaraciones de incidente/ accidente para su investigación y propuesta de medidas preventivas.
  - Comunicar a los delegados/as de prevención del ámbito correspondiente las declaraciones de incidente/accidente.
  - El registro de los Partes de agresiones junto con todas las actuaciones realizadas en cada uno de ellos.
  - Colaborar en la investigación que haga el Servicio de prevención de la agresión y en la propuesta de medidas preventivas, así como en el seguimiento de su implantación y eficacia.
  - Comunicar, en su caso y previo informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos, al Ministerio Fiscal, de los hechos acaecidos si fueran constitutivos de delito.
  - Informar periódicamente a la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios del estado del registro del Departamento y, anualmente, informar del análisis de los mismos.
  - Informar en el Comité de Seguridad y Salud y demás órganos de participación de prevención en sus sesiones ordinarias, de todas las actuaciones llevadas a cabo respecto a las agresiones con motivo u ocasión del trabajo.
  - Garantizar que la persona trabajadora reciba formación teórica y práctica suficiente y adecuada sobre el protocolo y sobre cómo afrontar las situaciones de violencia externa.
- **Servicios de Prevención:** Asesoramiento técnico y apoyo en la elaboración, implantación, seguimiento y control del procedimiento y específicamente:
- Prestar asesoramiento y apoyo a los departamentos y organismos autónomos a los trabajadores/as y representantes de los mismos, en la elaboración e implantación del plan de prevención de violencia externa.
  - Evaluaciones de riesgos, con el fin de identificar y proponer medidas preventivas ante la aparición de incidentes violentos de origen externo.
  - Investigación de incidentes y accidentes de violencia externa y propuesta de medidas preventivas.
  - Elaboración de informes periódicos para los órganos competentes en la materia.
- **Servicios Jurídicos:**
- Empleado Público como demandante (acusación particular): Desde la Dirección General de Servicios Jurídicos se proporcionará la representación y defensa procesal en los procesos judiciales de cualquier orden jurisdiccional en los que sean parte los empleados públicos de la Administración, sin

perjuicio del cumplimiento, por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, de la obligación que las leyes le atribuyen en relación con la comunicación de los hechos constitutivos de delito del Ministerio Fiscal. La información, tanto de la representación y defensa procesal como del estado del correspondiente procedimiento judicial desde su inicio y hasta su finalización, será debidamente facilitada al trabajador.

- Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón como demandante: La Administración podrá actuar, en cualquier caso, como denunciante.

■ **Departamento competente en materia de función pública a través de su Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios.**

- La coordinación y control del registro de Partes de agresiones de cada departamento, para ello recibirá la información del Registro de agresiones de cada departamento.
- Efectuar el análisis de los datos del registro.
- Informar sobre los datos recogidos en el registro, salvaguardando el principio de confidencialidad, en la Comisión Autonómica de Prevención de Riesgos Laborales.

■ **Trabajadores/as:** Comunicar la situación de violencia.

■ **Representantes de los trabajadores/as:** Participación en la elaboración, implantación seguimiento, control y revisión.

## 7. DESARROLLO.

Los servicios públicos comprenden diferentes tipos de actividad (sanitaria, educativa, administración de justicia, atención a personas mayores, atención a menores...) por lo que las pautas de actuación derivadas del análisis y las medidas preventivas atenderán a las necesidades de cada ámbito y se incluirán en los correspondientes planes de prevención de violencia externa.

La dirección del centro/responsable de la unidad organizativa informará a todo su personal del contenido del plan de violencia externa en el momento de su aprobación, revisión y cada vez que haya una nueva incorporación de personal en el centro o unidad. Así como, de este procedimiento de actuación ante la violencia externa derivada del trabajo y, en concreto, sobre el Anexo III, de Recomendaciones Generales de actuación ante los indicadores de riesgo de conducta agresiva.

Los empleados y empleadas públicos recibirán "formación teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia preventiva", específica de prevención y actuación ante la violencia externa según el puesto de trabajo o función de cada trabajador/a, de conformidad con el art. 19 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, que será

incluida en el plan de prevención de violencia externa y en el Plan de Formación de Prevención del servicio de prevención correspondiente.

El empleado/a público será instruido con sesiones prácticas periódicas según su actividad, y, en especial, para los puestos de trabajo que tengan alto índice de agresiones por violencia externa.

Todo ello con el fin de que el trabajador/a disponga de herramientas de afrontamiento ante situaciones de emergencia que le permitan detectar una agresión y actuar siguiendo los tres pasos: protegerse o proteger a las personas que le rodean, avisar para pedir auxilio y socorrer a los afectados.

En cada Plan se considerarán los pasos de actuación ante la agresión contemplados en el Anexo I, Flujograma de Procedimiento de actuación frente a la violencia externa derivada del trabajo, que se establecen a continuación:

### **7.1.-Solicitud de auxilio.**

Ante una situación de riesgo de agresión, la persona trabajadora afectada y los compañeros y compañeras podrán hacer uso de los sistemas de seguridad y aviso establecidos en el correspondiente plan de prevención de violencia externa con el fin de dar a conocer su situación.

En caso de que persista el riesgo se alertará a las fuerzas y cuerpos de seguridad.

Se acompañará a la persona agredida cuando proceda.

### **7.2.- Comunicación de incidente y/o accidente de trabajo.**

En la comunicación de incidente y/o accidente de trabajo derivada del procedimiento de violencia externa, debe diferenciarse por un lado, la gestión como contingencia profesional, de conformidad con la normativa específica vigente para el personal sujeto al Régimen General de la Seguridad Social y para el personal sujeto a los regímenes especiales y, por tanto, el reconocimiento como accidente de trabajo, con baja o sin baja, y, por otro lado, las actuaciones preventivas derivadas de la obligación legal de una protección eficaz de los trabajadores frente a los riesgos laborales, en las que, además, de los accidentes con baja o sin baja, se notifican, registran e investigan también los incidentes.

La comunicación de la agresión la realizará la persona agredida y de no ser posible los/las compañeros/as de trabajo que presenciaron los hechos a la dirección del centro/responsable de la unidad organizativa del departamento u organismo autónomo.

Con el fin de recabar la información necesaria para rellenar los modelos, la dirección del centro/responsable de la unidad organizativa del departamento u organismo autónomo, de forma inmediata, se pondrán en contacto con la persona agredida y con aquellas personas que presenciaron los hechos, iniciando la toma de datos necesarios para la investigación y análisis de los acontecimientos.

La comunicación se producirá, de forma inmediata a la producción de los hechos, por parte de los citados responsables a la Secretaría General Técnica u órgano equivalente para la gestión, en su caso, como contingencia profesional y, por tanto, notificación del accidente de trabajo por violencia externa, mediante el sistema Delta (Declaración Electrónica de Trabajadores Accidentados) en el caso de las personas trabajadoras pertenecientes al régimen general de la Seguridad Social, y para el personal sujeto a los regímenes especiales, a través de los procedimientos regulados en las mutualidades correspondientes (MUFACE, MUGEJU). A su vez, de forma inmediata, a efectos de las pertinentes actuaciones preventivas al Servicio de Prevención del ámbito correspondiente para la investigación y propuesta de medidas preventivas, y a los delegados y delegadas de prevención para su información y participación, mediante el siguiente formato:

#### ***FO-026/01 Comunicación de agresiones***

Se entregará una copia del formato de comunicación al trabajador/a agredido/a.

Asimismo, la Secretaría General Técnica u órgano equivalente llevará un registro de las actuaciones realizadas. El registro garantizará la protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

El registro se realizará mediante el siguiente formato:

#### ***FO-026/05. Registro de Partes de agresión***

### **7.3.- Asistencia sanitaria y documentación de lesiones.**

La asistencia sanitaria (médica y psicológica) necesaria a consecuencia de una agresión por violencia externa será realizada por la Mutua de referencia de la persona trabajadora o entidad con la que se tenga contratada la contingencia profesional.

En caso de mayor urgencia, se acudirá al centro sanitario más cercano.

Siempre que sea posible para facilitar la correspondiente gestión como contingencia profesional se llevará copia del documento FO-026/01 Comunicación de agresiones.

En todo caso, la persona trabajadora solicitará justificante de la asistencia sanitaria, y parte de lesiones cuando las hubiera, para la correspondiente gestión como accidente de trabajo y, por tanto, contingencia profesional.

Los citados extremos se desarrollarán y concretarán en el correspondiente plan de prevención.

#### 7.4.- Información a la persona agredida.

La dirección del centro/responsable de la unidad organizativa se pondrá en contacto con la persona agredida para informarle de las posibles actuaciones a llevar a cabo, y para ayudar a la víctima en cualquier trámite preciso que, entre otras, serían las siguientes:

Inicio de las actuaciones mediante el correspondiente parte de comunicación de agresiones a efectos de reconocimiento de accidente de trabajo, investigación y planificación de medidas preventivas, manifestación institucional de apoyo a la persona agredida y de repulsa del comportamiento violento a la persona agresora y posibilidad de comunicar la agresión al Ministerio Fiscal. Todo ello, se podrá documentar en los siguientes formatos:

**FO-026/01. Comunicación de agresiones**

**FO-026/02. Modelo de carta de apoyo a la persona agredida**

**FO-026/03. Modelo de carta de repulsa de comportamiento violento dirigida al autor o autora de la agresión**

**FO-026/04. Modelo de carta al Ministerio Fiscal**

#### 7.5.- Investigación del accidente/ incidente.

Una vez tenga conocimiento el servicio de prevención de la agresión, a la mayor brevedad posible, se pondrán en contacto con la dirección del centro/responsable de la unidad organizativa, con la persona agredida y, en su caso, compañeros y recabará la información necesaria para realizar la investigación y el análisis del accidente/incidente y proponer las medidas preventivas necesarias. Se comunicará por parte del servicio de prevención, de forma inmediata, a los delegados y delegadas de prevención para su participación en la investigación del accidente y en las actuaciones posteriores.

La Secretaría General Técnica u órgano equivalente dará traslado del informe de investigación a la dirección del centro/responsable de la unidad organizativa para que proceda a la planificación, implantación y ejecución de las medidas preventivas propuestas por el servicio de prevención.

De las actuaciones realizadas se informará por la dirección del centro/persona responsable de la unidad organizativa a la Secretaría General Técnica u órgano equivalente que hará un seguimiento de las medidas adoptadas e informará de las mismas periódicamente a la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios, al Servicio de Prevención del ámbito y a los correspondientes órganos de participación en materia de prevención de riesgos laborales. Si como consecuencia del seguimiento fuera necesario se revisarán la implantación de las medidas preventivas propuestas.

La Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios ejercerá la coordinación y el control del registro de partes de agresiones de cada departamento, analizando e informando del análisis de los mismos en la Comisión Autónoma de Prevención de Riesgos Laborales.

La Comunicación de incidente y/o accidente de trabajo y la Investigación del accidente/ incidente se producirán bajo el principio de celeridad.

#### 7.6. Plan de Prevención de Violencia Externa.

Los departamentos y organismos autónomos elaborarán planes de prevención de violencia externa con la participación de los representantes de los trabajadores/as en el plazo de 6 meses desde la publicación del procedimiento.

El Plan de prevención de violencia externa se elaborará en las correspondientes mesas técnicas derivadas de las Comisiones Sectoriales de Prevención de Riesgos Laborales constituidas al efecto e integradas por representantes de la administración, servicios de prevención y representantes de los trabajadores en materia de prevención.

Los planes de prevención contendrán las medidas preventivas que sean parte de la estrategia preventiva frente a la violencia externa que deberá estar adaptada a cada tipo y situación de trabajo.

Las medidas de prevención contendrán al menos: una estrategia preventiva frente a la violencia externa, unas recomendaciones específicas de actuación ante los indicadores de riesgo de conducta agresiva según la actividad, la formación previa y específica, teórica y práctica, según la actividad del empleado/a, la identificación de puestos de trabajo que tienen alto índice de agresiones, el procedimiento de actuación, y, en especial, el responsable de la unidad organizativa, los sistemas de seguridad y aviso de solicitud de auxilio de todos los puestos de trabajo, los dispositivos alarma, el tipo de agresiones según la actividad y su posible reincidencia.

El Plan de prevención de violencia externa y el procedimiento de actuación ante la violencia externa deberán estar disponibles y ser conocidos por todos los empleados/as públicos tanto en el momento de ingreso como de forma periódica.

#### 7.7.- Divulgación, concienciación y sensibilización.

Se elaborará y difundirá la información relativa a este Procedimiento a través de los siguientes medios:

- En el Boletín Oficial de Aragón
- Portal del empleado.
- Formación inicial y periódica del empleado/a.
- Campañas sensibilización.
- etc

La dirección del centro informará del Procedimiento y del Plan de prevención de violencia externa a todos los empleados y empleadas públicas, así como a los de nueva incorporación poniendo en valor el papel del departamento, del servicio de prevención y los delegados y delegadas de prevención en el desarrollo del mismo.

### 7.8.- Comunicación a los órganos de participación.

Tal y como está recogido en el desarrollo del procedimiento toda la información se remitirá por la Secretaría General Técnica u órgano equivalente, a los correspondientes órganos de participación (Comisión Sectorial y Comité de Seguridad y Salud de los ámbitos correspondientes)

Asimismo, la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios llevará la información a la Comisión Autónoma de Prevención de Riesgos Laborales.

Las agresiones de violencia externa deben ser informadas en los Comités de Seguridad y Salud Laboral correspondientes, debiéndose convocar de forma extraordinaria en los casos que las agresiones sean graves.

Para la comunicación a los órganos de participación en situación de coordinación de actividades empresarias se estará a lo dispuesto en el Acuerdo de participación de 15 de septiembre de 2021 Mesa General de Negociación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, sobre consulta y participación de su personal en materia de prevención de riesgos laborales y promoción de la salud.

## 8. REVISIÓN

Este procedimiento se revisará según lo establecido en el PO-005 Procedimiento de elaboración y control de documentos.

## 9. HISTORIAL DE REVISIONES

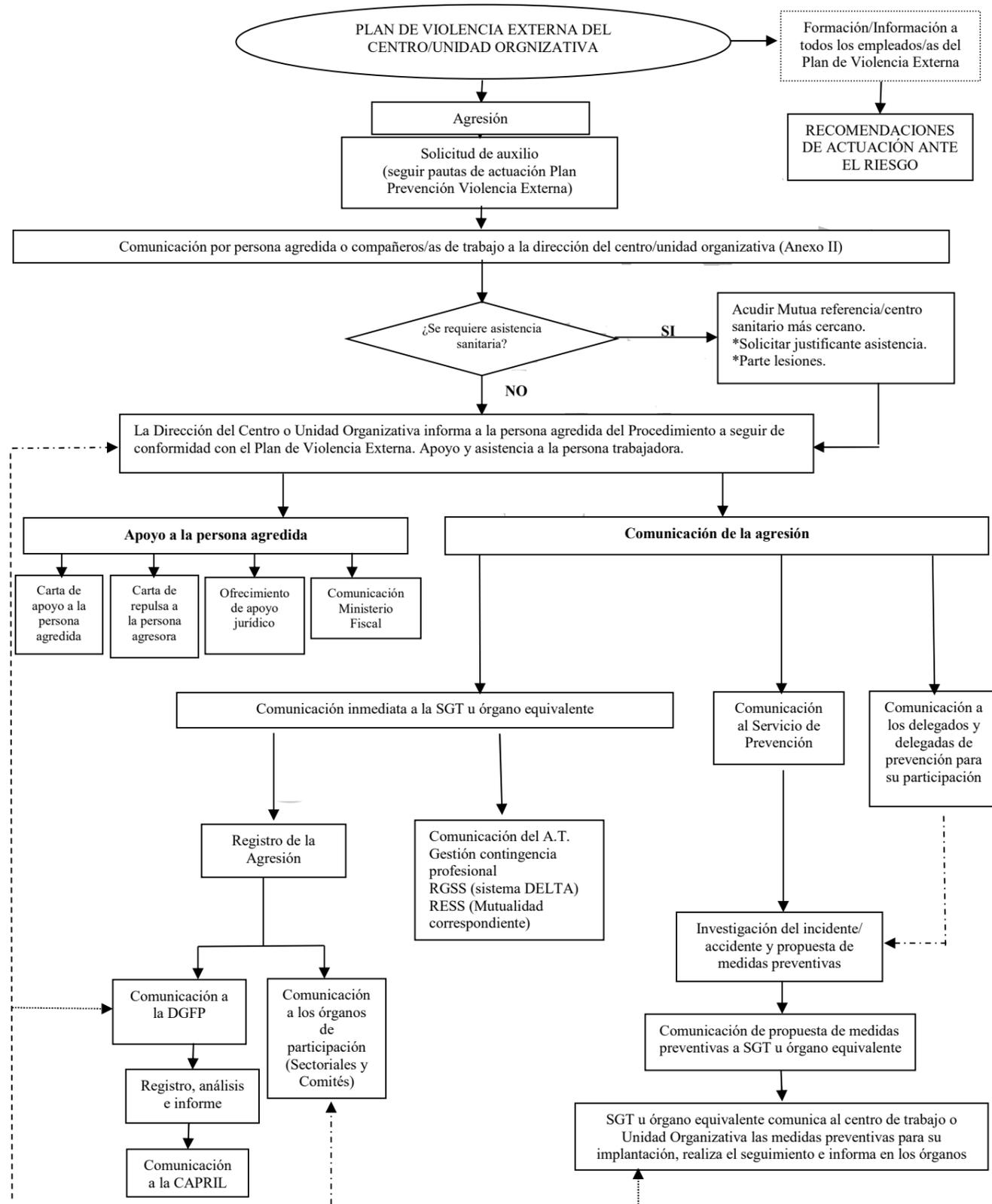
Ed.	FECHA	CAMBIO	REALIZADO	REVISADO	APROBADO

## 10. ANEXOS

- Anexo I: Flujograma: Pauta de actuación en caso de agresión
- Anexo II: Formatos
  - FO-026/01. Comunicación de agresiones
  - FO-026/02. Carta de apoyo a la persona agredida
  - FO-026/03. Carta de repulsa de comportamiento violento dirigida a la persona agresora
  - FO-026/04. Carta al Ministerio Fiscal
  - FO-026/05. Registro de Partes de agresión
- Anexo III: Modelo de Recomendaciones Generales para incluir en los distintos Planes de Prevención de Violencia Externa.

## ANEXO I: FLUJOGRAMA: PAUTA DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN

## ANEXO I. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EXTERNA DERIVADA DEL TRABAJO.



## ANEXO III: RECOMENDACIONES GENERALES DE ACTUACIÓN ANTE LOS INDICADORES DE RIESGO DE CONDUCTA AGRESIVA

### Anexo III. Recomendaciones generales de actuación ante los indicadores de riesgo de conducta agresiva.

Sin menoscabo de las exigidas medidas organizacionales, y ponderando la situación de violencia externa en el caso concreto, se realizan unas recomendaciones generales para adquirir herramientas y habilidades que ayuden al empleado/a público a afrontar las situaciones de violencia externa y tratar de minimizarlas.

1. Conversar con corrección, en un tono afable y profesional.
  - Evitar mostrar un tono brusco y cortante porque esto podría incrementar la tensión y acelerar la conflictividad.
  - Explicar con detalle y razonando los motivos por los que no es posible cumplir las expectativas del usuario/a o acompañante.
  - Dirigirse al usuario/a con firmeza evitando una actitud de prepotencia.
2. No responder a provocaciones y tratar de contener la situación.
  - Controlar los sentimientos negativos que determinadas situaciones conflictivas con el usuario/a y sus acompañantes se puedan haber provocado.
  - No responder a las agresiones o provocaciones verbales, intentando reconducir la situación y buscando posibles puntos de acuerdo. No llevar a cabo ningún tipo de actuación que pueda ser interpretado como amenaza a la persona que agrede.
  - Tratar de mantener el control para evitar la agresividad.
3. En el caso de que la tensión del usuario/a aumente Conducir al usuario/a hacia el estado de ánimo tranquilo. Esto se puede conseguir mediante habilidades de comunicación adecuadas para gestionar las emociones.
  - Liberar la tensión emocional del usuario/a. Dejar hablar al usuario/a para explicar los sentimientos, inquietudes y frustraciones y aspiraciones para que así libere su tensión interna, manteniendo una escucha activa.
  - Evitar cualquier gesto que el usuario/a pueda interpretar como menosprecio.
  - Reconocimiento de las posibles deficiencias propias y de la organización. Normalmente, el reconocimiento de las deficiencias propias rebaja la tensión del usuario/a y se puede restablecer la interrelación correcta para que la atención discurra con normalidad.
  - Manifestar los propios sentimientos al usuario/a. En aquellas situaciones en las que la persona trabajadora no pueda controlar las propias emociones, especialmente después de haber padecido insultos graves y vejaciones, es conveniente mostrar al usuario/a los propios sentimientos de malestar que le produce el incidente, esta actitud podría hacerle reflexionar para darse cuenta de las posibles conse-
- cuencias de su conducta. No es conveniente mencionar la opción de denunciarlo.
4. En el caso de que la tensión persista o, en el caso, de que el empleado/a sienta inseguridad:
  - Avisar al vigilante de seguridad o solicitar la presencia de un compañero o persona cercana que le ayude con la situación de violencia.
  - En caso de riesgo inminente, avisar al inmediato superior jerárquico, y si se precisa, reclamar ayuda inmediata a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado o al servicio de emergencias a través del 112.
  - En la medida de lo posible, tener identificado al responsable de la agresión.
5. Así mismo, durante la entrevista con un usuario/a o acompañante que muestre signos de violencia, es aconsejable evitar transmitir las siguientes señales verbales y no verbales:
  - Verbales:
    1. Evitar el uso de estilos de comunicación que generen hostilidad como podrían ser apatía, frialdad, condescendencia, menosprecio, impaciencia...
    2. No verbalizar amenazas, coacciones o insultos.
    3. Evitar minimizar, las quejas o las críticas.
    4. Evitar, de entrada, la crítica o el rechazo a las peticiones del usuario/a. Explicar, después, las opciones que tiene y cómo tramitarlas.
    5. Evitar transmitir información que no se ajuste a la realidad y/o proponer pactos que no puedan cumplirse.
  - No verbales:
    1. Evitar la adopción de un lenguaje desafiante o que, en el contexto de una situación conflictiva, se interprete como hostil o amenazador, manos en las caderas, señalar con el dedo, ...
    2. Evitar el contacto físico y el exceso de proximidad (mantenerse a una distancia aproximadamente igual a la longitud del brazo). Así nos situamos inicialmente lejos de su alcance y no se invade su espacio personal.
    3. Evitar el contacto ocular prolongado
    4. Evitar movimientos rápidos o dar la espalda.

## ANEXO II: FORMATOS

### FO-026/01. COMUNICACIÓN DE AGRESIONES (A CUMPLIMENTAR POR LA DIRECCIÓN DEL CENTRO/RESPONSABLE DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA)

Nombre de la persona agredida _____ Teléfono de contacto _____ Categoría profesional _____ Centro de Trabajo: _____ Nombre del/la superior/a jerárquico/a: _____ Nombre del agresor/a: _____ Condición: Usuario/a: _____ Acompañante: _____ Otros _____
<b>DESCRIPCIÓN DE LA AGRESIÓN:</b> Fecha de la agresión: _____ Hora: _____ Lugar: _____ Testigos (Nombre y puesto de trabajo): _____ _____ Hechos ocurridos:
<b>MEDIDAS PREVENTIVAS / CORRECTIVAS QUE SE PROPONEN, ESTÁN IMPLANTADAS O PENDIENTES DE IMPLANTACIÓN:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere atención médica inicial: SI _____ NO _____ Tipo de lesión _____</li> <li>• Existen daños materiales: SI _____ NO _____</li> <li>• El trabajador/a agredido a fecha del documento:             <ul style="list-style-type: none"> <li>* Formula denuncia ante la autoridad judicial (policía, juzgado, guardia civil): SI _____ NO _____</li> <li>* Desea que la dirección dirija al agresor un manifiesto de rechazo: SI _____ NO _____</li> </ul> </li> </ul>

Firma del responsable de comunicación \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma del trabajador: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Este documento se enviará a la:

- Secretaría General Técnica u órgano equivalente (Correos electrónicos y teléfonos)
- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (Correos electrónicos y teléfonos)
- Delegado/a de prevención de riesgos laborales (Correos electrónicos y teléfonos)
- Al trabajador/a

### FO-026/02. CARTA DE APOYO A PERSONA AGREDIDA

Estimado (nombre y apellidos del trabajador o trabajadora),

El Departamento/Organismo Autónomo (*nombre del Departamento u Organismo Autónomo*), a través del Secretario/a General Técnico/a u persona equivalente (*o nombre del órgano que corresponda*), en relación con los hechos producidos en fecha ..... referidos en la comunicación de agresiones realizada en fecha ....., en los que sufrió una agresión por violencia externa, ....., durante (o a consecuencia) el ejercicio de su labor, por parte de un usuario/a del servicio, no va a permanecer indiferente ante estas circunstancias que pueden atentar gravemente contra su dignidad y su integridad.

Por ello, además de manifestar su rechazo a cualquier clase de violencia y transmitirle nuestro apoyo, promoverá todas las acciones precisas para garantizar su seguridad, poniendo en marcha las medidas preventivas necesarias para que no se vuelva a producir.

En este sentido, el Secretario General Técnico o persona equivalente, he iniciado las actuaciones contenidas en el Plan de Prevención de Violencia Externa del Departamento/Organismo Autónomo para llevar a cabo dichas medidas. Asimismo, le ofrecemos el asesoramiento y apoyo que, sea necesario, tanto en la asistencia sanitaria (médica y psicológica) como en la asistencia jurídica por parte de los Servicios Jurídicos de la Administración.

Lamentando mucho lo ocurrido, quedo a su disposición. Atentamente,

Zaragoza, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_  
(Nombre del cargo)

Fdo.:



**FO-026/05. DATOS REGISTRADOS POR CADA DEPARTAMENTO PARA REGISTRO Y COMUNICACIÓN A LA DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA**

DEPARTAMENTO DE _____									
CENTRO/UNIDAD ORGANIZATIVA	RESPONSABLE	PUESTO DE TRABAJO BAJA PERSONA AGREDIDA	INCIDENTE/ACCIDENTE	FECHA DE LA AGRESIÓN	FECHA DE LA INVESTIGACIÓN	MEDIDAS PREVENTIVAS PROPUESTAS	FECHA APLICACIÓN DE MEDIDAS	FECHA SEGUIMIENTO	FECHA COMUNICACIÓN A LOS ORGANOS DE PARTICIPACIÓN



## sección sindical dga

Sección Sindical CCOO Diputación General de Aragón

Edificio Pignatelli - Puerta 21

Ps. María Agustín 36 - 50071 Zaragoza

Teléfono: 976 71 44 67 - Email: [ccoo@aragon.es](mailto:ccoo@aragon.es)

