



**INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE ACTUACIÓN, EN MATERIA
DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, EN CASO DE
AGRESIONES DE TERCEROS, EN LAS INSTALACIONES,
UNIDADES Y CENTROS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

ÍNDICE

1.- OBJETO.....	2
2.- ALCANCE.....	2
3.-DEFINICIONES.....	2
4.- NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
5.- CONTEXTUALIZACIÓN Y ASPECTOS A TENER EN CONSIDERACIÓN.....	3
5.1 Identificación de indicios que pudieran asociarse con ataques inminentes tales como:.....	3
5.2. ¿Cómo actuar?	3
5.2.1. Actuación en situación de violencia controlada (sin ataque físico):.....	3
5.2.2. Actuación en situación de violencia incontrolada:	4
6. ACTUACIONES POSTERIORES A LA AGRESIÓN	4
6.1. En caso de haberse producido la agresión física, se procederá a:.....	4
6.2. Denuncias:.....	5
6.3. Investigación de los hechos:.....	5
ANEXO I.....	6
ANEXO II	7

1.- OBJETO

El Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, conscientes de la necesidad de proteger los derechos fundamentales de la persona y especialmente su dignidad en el ámbito laboral, y de acuerdo con la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, elabora, la siguiente instrucción operativa de actuación, en materia de prevención de riesgos laborales, para los casos de agresiones de terceros que pueda sufrir la persona trabajadora con ocasión o por consecuencia del trabajo que está desarrollando. En este ámbito, se incluyen las agresiones que se puedan producir “in itinere”, siempre y cuando tengan relación con el trabajo desarrollado.

La presente Instrucción tiene por objeto describir los comportamientos que deben de seguirse por los empleados públicos destinados en instalaciones, unidades y centros municipales a fin de prevenir y protegerse ante posibles agresiones, así como protocolizar las actuaciones que deben llevarse a cabo, frente a la violencia derivada del trabajo.

2.- ALCANCE

El alcance de esta Instrucción se extiende a todos los empleados públicos que desarrollan su actividad en las instalaciones, unidades y centros adscritas al Ayuntamiento de Madrid y sus OO.AA.

3.-DEFINICIONES

“Violencia en el Trabajo”, como concepto general, que vendría definida -según lo acordado en la reunión de expertos para elaborar un repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el trabajo, promovida por la OIT en octubre de 2003- , como *“toda acción, incidente o comportamiento que se aparte 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”*.

Agresión física: Acción de violencia física sufrida por la persona trabajadora en el desempeño de su trabajo, conlleve o no lesión.

Agresión verbal, actitudes amenazantes o violentas: Acción de intimidación en la que se manifiestan posibles riesgos para la integridad física y/o psíquica de la persona trabajadora, su familia o sus bienes.

Otras situaciones de violencia en el trabajo: Se deberán considerar todas aquellas situaciones que puedan suponer un riesgo potencial para la seguridad o la salud del personal.

4.- NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- ✓ Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, Reglamento de los Servicios de Prevención
- ✓ Plan de Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Madrid y sus OO.AA.
- ✓ Acuerdos del Comité de Seguridad y Salud del Ayuntamiento de Madrid y sus OO.AA.

- ✓ Evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva en dichos centros e instalaciones.
- ✓ La violencia en el trabajo. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. ISSN 1681-2085
- ✓ Nota Técnica de Prevención 489: Violencia en el lugar de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

5.- CONTEXTUALIZACIÓN Y ASPECTOS A TENER EN CONSIDERACIÓN

Durante el desarrollo de la actividad laboral, se entra en contacto con terceras personas. Si éstas muestran y desarrollan conductas antisociales, pueden dar lugar a daños a los empleados públicos del Ayuntamiento por:

- ✓ Amenazas
- ✓ Abusos verbales o físicos
- ✓ Comportamientos intimidatorios
- ✓ Ataques físicos
- ✓ Coacciones.

Ante una agresión es imprescindible:

- ✓ Contar con la formación y entrenamiento necesarios para poder manejar la situación adecuadamente.
- ✓ Documentar objetivamente lo sucedido, para que dicha información permita unas mejores actuaciones posteriores por parte de todo el personal y de la organización.
- ✓ Identificar a las personas que hayan estado implicadas y a las que hayan sido testigos de los hechos y tomar los datos de todas.
- ✓ Informar del suceso lo antes posible al inmediato superior jerárquico y éste a la organización y si fuera necesario a la Jefatura de Policía Municipal.
- ✓ Eventualmente, acudir al centro médico que corresponda.
- ✓ Eventualmente, presentar las denuncias correspondientes.

5.1 Identificación de indicios que pudieran asociarse con ataques inminentes tales como:

- ✓ Lenguaje y tono alterados.
- ✓ Gestos amenazadores.
- ✓ Ira y frustración expresadas verbalmente.
- ✓ Arengas al resto de usuarios poniéndoles en su contra.
- ✓ Indicios de consumo de drogas o alcohol.
- ✓ Presencia de un arma.

5.2. ¿Cómo actuar?

Si un usuario presenta malos modos o amenazas, bajo ninguna circunstancia, los empleados públicos se pondrán a su nivel ni se enfrentarán con él.

5.2.1. Actuación en situación de violencia controlada (sin ataque físico):

- ✓ Actitud tranquila.

- ✓ No responder a amenazas con amenazas.
- ✓ Estar alerta.
- ✓ Evaluar la situación.
- ✓ Invitar al abandono del lugar de trabajo a la persona potencialmente agresora.
- ✓ Utilizar un lenguaje y tono de voz serenos.
- ✓ Avisar a quien ejerza funciones de vigilancia de seguridad, si lo hay.
- ✓ Solicitar la presencia de otros empleados públicos o del superior jerárquico en el centro.
- ✓ Pedir ayuda a la Policía Municipal, si fuera necesario.

5.2.2. Actuación en situación de violencia incontrolada:

- ✓ Mantener distancia de seguridad con respecto al agresor.
- ✓ Requerir el auxilio de la vigilancia de seguridad de la instalación, unidad y centro objeto de esta instrucción, en su caso.
- ✓ Poner en marcha los sistemas antipánico, si los hubiere.
- ✓ Reclamar ayuda a otros empleados públicos u otras personas cercanas para intentar neutralizar la situación de violencia.
- ✓ De persistir la situación, pedir ayuda de carácter urgente al teléfono de Emergencias 112 solicitándoles que se personen en el lugar donde se esté produciendo la agresión.

La persona agredida podrá comunicar verbalmente y por escrito al superior jerárquico los hechos que se hayan producido empleando para ello un documento oficial anexo I y que estará a disposición de todo el personal trabajador en todas las instalaciones, unidades y centros.

6. ACTUACIONES POSTERIORES A LA AGRESIÓN

Los daños infligidos deben ser reflejados en un parte de lesiones. En este caso se debe acudir a los servicios sanitarios de urgencias que correspondan para que elaboren un informe que detalle las lesiones sufridas. Las lesiones físicas (por ej. heridas, contusiones, fracturas, etc.,) deben quedar exhaustivamente detalladas.

6.1. En caso de haberse producido la agresión, se procederá a:

- ✚ En su caso, avisar de manera inmediata al personal sanitario de la instalación, unidad y centro quién determinará la actuación sanitaria a seguir.
- ✚ En el supuesto de la no existencia de personal sanitario, se procederá de acuerdo con el tipo de agresión recibida, a acudir al Centro Sanitario más próximo o llamar al teléfono de Emergencias 112.
- ✚ Si la valoración sanitaria realizada por el personal competente determina que no es grave, se seguirá el protocolo de actuación en caso de accidente de trabajo que es el siguiente:

Personal con régimen de SEGURIDAD SOCIAL:

Los accidentes de trabajo y enfermedades Profesionales, para el personal del Ayuntamiento de Madrid y sus OO.AA en régimen de Seguridad Social, están concertados con la Mutua Laboral de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, ASEPEYO (900 151000).

En los casos en los que no exista lesión física pero la persona trabajadora no se encuentre en plenas condiciones para continuar con su trabajo habitual, puede dirigirse igualmente a Asepeyo para su valoración.

Personal con régimen de MUFACE:

Se estará a lo dispuesto por la Mutua en estos casos de accidentes laborales.

6.2. Denuncias:

Ante cualquier agresión la persona trabajadora debe valorar la interposición de denuncia ante la autoridad policial correspondiente. Para ello se recomienda recopilar:

- ✓ Identificación de los posibles testigos.
- ✓ Parte de lesiones

En el caso de que la persona agredida decida ejecutar acciones judiciales frente a su agresor, el responsable del centro de trabajo donde realice habitualmente sus cometidos pondrá a su disposición la posibilidad de que las comunicaciones efectuadas desde los Juzgados se realicen a la dirección del Centro de Trabajo sin perjuicio de que en el momento de la denuncia en la Comisaría le puedan solicitar sus datos personales.

La persona agredida, funcionaria o empleada del Ayuntamiento de Madrid tiene derecho a su representación y defensa en juicio por los Letrados del Ayuntamiento de Madrid.

6.3. Investigación de los hechos:

De acuerdo con el artículo 16.3 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales se investigarán los hechos que han provocado la agresión con el objetivo de poder implementar medidas que eviten la repetición de dichas situaciones. Dicha investigación se ajustará a lo dispuesto en el anexo II. A este respecto, se procederá a aplicar el Procedimiento para la investigación de accidentes de trabajo leves con baja y accidentes sin baja (Anexo II)



ANEXO I

COMUNICACIÓN DE LOS HECHOS

(Se recomienda realizar la comunicación inmediatamente después de producirse la agresión)

Persona Agredida

Nombre y Apellidos:

Categoría profesional.....

Puesto de trabajo:

Horario/turno de trabajo:.....

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

Testigos de los hechos

Fecha del suceso

Hora

Lugar de los hechos:

Centro:

Descripción de los hechos

.....
.....
.....
.....

En Madrid, a de..... de 20.....

Firmado: (nombre y apellidos del/la trabajador/a)

Nota: Los datos aquí recogidos son de carácter confidencial, serán tratados con la máxima confidencialidad.



ANEXO II

Hoja de Investigación de Accidentes de Trabajo

Distrito		Centro de trabajo	(identificación y dirección)
-----------------	--	--------------------------	------------------------------

A) DATOS DEL ACCIDENTE:

Identificación del puesto de trabajo

Servicio/Departamento/Unidad/Sección	
Puesto de trabajo	
Horario/turno de trabajo	

Datos de la persona lesionada o afectada

Nombre		1 ^{er} apellido		2 ^o apellido	
Edad		Antigüedad empresa	/ /	Antigüedad puesto	/ /

Lugar del accidente

Centro habitual		Desplazamiento		In itinere		Otro	
Trabajo habitual	SI	NO					

Grado de la lesión

Sin lesión		Leve	
Parte del cuerpo lesionada.			
Naturaleza de la lesión.			

Identificación accidente

Acc. con baja		Acc. sin baja		Acc. sin lesiones	
Fecha	/ /	Día de la semana		Hora día	Hora trabajo
Forma	(parte oficial)				
Agente material	(parte oficial)				
Descripción del accidente	(parte oficial)				

B) FUENTES DE INFORMACIÓN

Incluir todas las Fuentes de Información que han aportado datos para el análisis del accidente: el nombre de las personas que hayan presenciado los hechos, con los cargos que ocupan, así como de las otras personas trabajadoras o responsables de la empresa que hayan sido entrevistados para recabar datos del accidente.



C) ELABORACIÓN DE CONCLUSIONES

Descripción de las tareas asociadas al puesto de trabajo del accidentado.

Describir las tareas que estaba realizando la persona trabajadora cuando se desencadenó el accidente

Descripción detallada de la secuencia del accidente

Descripción clara de la secuencia del accidente (anexar fotografías, croquis, cuando sea necesario)

Análisis de las causas.

Descripción de las causas inmediatas (Actos inseguros y Condiciones técnicas peligrosas) y de las causas básicas (Factores personales y Factores de la organización).

D) ACCIONES CORRECTORAS

Propuesta de actuaciones correctoras que eviten o disminuyan la posibilidad de repetición de los hechos

Investigación realizada por:	(indicar nombre y puesto de trabajo)	Fecha	/ /
Firma y Sello			

Nota:

- Los datos aquí recogidos son de carácter confidencial, serán tratados con sujeción a la normativa vigente de tratamiento de datos de carácter personal.

- Este documento deberá remitirse, preferentemente por correo electrónico a:
 - La Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales.
 - En caso de instalaciones deportivas a la dirección del centro deportivo, Departamento o Unidad de Deporte del Distrito, Dirección General de Deportes y al Coordinador del Distrito.
 - En caso de Centros de Servicios Sociales al Coordinador del Distrito, al Departamento de Servicios Sociales del Distrito y la SGT del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social
 - En caso de los Centros de Atención a las Drogodependencias a la Subdirección General de Adicciones y a la Subdirección General de Recursos Humanos.
 - En caso de Bibliotecas, Museos y Centros dependientes de la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, a la SGT del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte.

- El Servicio de Prevención elevará una copia de este documento al Comité de Seguridad y Salud.

Aprobada en la reunión del Comité de Seguridad y Salud celebrada el 27 de julio 2021.