

 <b>La Rioja</b> larioja.org	PLAN DE PREVENCIÓN DEL GOBIERNO DE LA RIOJA	P-02
	<b>PROCEDIMIENTO DE  ACTUACIÓN DE LOS PROFESIONALES DEL GOBIERNO DE LA RIOJA  ANTE UNA SITUACIÓN DE AGRESIÓN O DE VIOLENCIA</b>	REVISION: 1

**PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DE LOS PROFESIONALES DEL GOBIERNO DE LA RIOJA,  
ANTE UNA SITUACIÓN DE AGRESIÓN O DE VIOLENCIA**

**Elaborado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad Autónoma de La Rioja  
Informado y Consultado al Comité de Seguridad y Salud el 22 de diciembre de 2011**

Última actualización (marzo 2025)

## ÍNDICE

- 1.- INTRODUCCIÓN
- 2.- OBJETO
- 3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 4.- NORMATIVA
- 3.- CONSEJOS GENERALES DE ACTUACIÓN
- 4 - ACTUACIÓN TRAS LA AGRESIÓN
- 5.- ANEXOS

Uno de los riesgos a los que están sometidas las personas en el desempeño de su trabajo deriva de la interrelación con otras personas. El despliegue de comportamientos violentos puede suponer un importante riesgo para la salud y seguridad de los trabajadores.

La violencia puede definirse como una forma de comportamiento negativo o de acción, en las relaciones entre dos o más personas, caracterizada por agresividad, ya sea reiterada, ya sea instantánea, que produce efectos nocivos sobre la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores en el lugar de trabajo.

La violencia es destructiva por naturaleza y sus consecuencias tienen efectos negativos sobre las víctimas (víctimas directas) y sobre los observadores (víctimas secundarias). Las consecuencias para el individuo son muy diversas, y van desde la desmotivación y la pérdida de satisfacción por el trabajo realizado hasta el estrés, y los daños para la salud física o psicológica. Pueden darse síntomas postraumáticos, como miedo, fobias y alteraciones del sueño. En casos extremos, se puede producir un trastorno de estrés postraumático. Todo ello repercute negativamente en la organización como son el mayor índice de absentismo y de rotación, traslado, excedencia, disminución de productividad, aumento de quejas e incidencias.

El Gobierno de la Comunidad Autónoma de La Rioja es consciente de la importancia que para sus trabajadores supone desarrollar su labor en un clima de confianza, respeto y seguridad y no tolerará ningún incidente violento por parte de los usuarios o administrados. Es por ello que desarrolla el presente Protocolo de Actuación para situaciones derivadas de posibles agresiones provocadas por cualquier administrado, contra los trabajadores en el ejercicio de su profesión y que cause un daño físico o psicológico en la persona o bien perjudique la propiedad como consecuencia de conductas que incluyen: ataques físicos, abusos verbales o físicos, comportamientos intimidatorios y ataques físicos. El presente documento supone una medida encaminada a generar un entorno de trabajo exento de violencia y de sus consecuencias adversas directas.

## 2.- OBJETO

El **objetivo general** de este procedimiento es 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 de la Administración de Comunidad Autónoma de La Rioja, así como diseñar el marco de actuaciones y de garantías en el caso de que pueda llegar a producirse.

Los **objetivos específicos** son:

- Establecer las medidas preventivas necesarias para evitar que se produzcan situaciones de violencia externa, y en el caso de que se produzcan, mitigar su impacto.
- Consolidar un registro y notificación de las situaciones de violencia externa, el análisis de datos y el seguimiento la implantación de las medidas preventivas propuestas.
- Facilitar el conocimiento y el acceso del Procedimiento a todo el personal al servicio de la Administración Pública de La Rioja.

Con esta iniciativa, la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja reafirma su compromiso con la protección y promoción de la salud, manifestando 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.

La aplicación de este procedimiento no impedirá en ningún caso la utilización por parte de las personas implicadas de las acciones legales que sean necesarias. Esto no será obstáculo para que continúe la tramitación del procedimiento hasta su resolución.

## 3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Procedimiento se aplica a todas las personas trabajadoras de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja, ya sea personal funcionario de carrera, interino, personal laboral o eventual.

## 4.- NORMATIVA

El presente Procedimiento ha tenido en cuenta para su elaboración los siguientes preceptos legislativos y documentos técnicos.

- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- 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.
- 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

Dentro de todas las tipologías de violencias que pueden producirse en el entorno laboral, este procedimiento va dirigido únicamente para aquellos casos en los que se produzca una situación de violencia externa.

La **violencia externa** en el lugar de trabajo se refiere a “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. (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’).

“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)

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:
  - o 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.
  - o 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:
  - o Insultos o palabras groseras, que pueden constituir desde una falta de orden público hasta un desacato a la autoridad.
  - o 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.
  - o 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.
  - o 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.

## **3.- CONSEJOS GENERALES DE ACTUACIÓN:**

### **3.1. Identificar aquellos indicios que pudieran asociarse como ataques a los trabajadores, tales como:**

- Lenguaje inadecuado y tono alterados.
- Gestos amenazadores.
- Ira y frustración expresadas verbalmente.
- Arengas al resto de usuarios poniéndoles en su contra.
- Presencia de un arma, etc.

### **3.2. Mantener conductas que permitan que no se descontrole la ira del usuario:**

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

- Intentar mantener la calma
- Desarmar la ira:
  - o Utilizar un tono de voz tranquilo y moderado, no elevar el tono de voz por encima del administrado
  - o Mantener el contacto visual
  - o Nunca responder a una amenaza, ni a insultos ni temas colaterales ya que la interacción podría ir subiendo de tono
  - o Reconocer parcialmente o considerar algún aspecto que manifieste evitando discutir sobre ningún contenido específico hasta que se calme
  - o No discutir sobre las cuestiones que plantea el administrado
  - o Expresar abiertamente el retomar el contenido tan pronto como la otra persona se calme
  - o Parecer que se está de acuerdo “...puede tener razón”, “puede que esté en lo cierto” sin decir que la tenga, se pueden utilizar expresiones como: “...pero lo siento, no puedo hacer eso...”
  - o Explicarle y ofrecerle la posibilidad de realizar una queja formal

- Mantener una distancia de seguridad
- Evaluar si la situación se puede descontrolar

b) Actuación en situación de violencia incontrolada:

- Tratar de controlar la situación por los medios disponibles en dicho centro.
- Si no se pudiera controlar la situación, salir del lugar de trabajo en el que se encuentre, sin dar señales de estar asustado.
- Reclamar ayuda a los compañeros más próximos para intentar neutralizar la situación de violencia y actuar como testigos de los hechos si fuera necesario.
- La forma de realizar esta solicitud de ayuda no debería transmitir sensación de temor, todo lo contrario, se realizará con la mayor serenidad.
- Interrumpir la actividad, mientras la situación no sea controlada o el trabajador o trabajadora no se encuentre en condiciones de reanudarla con las suficientes garantías de seguridad
- Requerir el auxilio de la vigilancia de Seguridad del centro, caso de que la hubiere.
- Si con las situaciones anteriores persistiera la situación de violencia, llamar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (Guardia Civil, Policía Nacional o Policía Local) a través del teléfono de Emergencias 112, solicitándoles su presencia en el lugar de los hechos donde se esté produciendo la agresión.

#### **4.- ACTUACIÓN TRAS LA AGRESIÓN**

Las intervenciones *a posteriori* del suceso deben ir encaminadas a reducir al mínimo las repercusiones y las secuelas de la violencia laboral sobre el trabajador o trabajadora agredida y testigos. Otro objetivo es que no se repitan estos actos violentos.

1. Al objeto de tener constancia de los hechos acaecidos, se debe comunicar al superior/a jerárquico/a la situación que se ha producido en el menor plazo de tiempo posible

Igualmente se dejará constancia de los hechos por escrito, empleando para ello el documento oficial Anexo I y que estará a disposición de todo el personal en el centro de trabajo, el cual servirá como Registro de Agresiones, lo que permitirá un seguimiento de las mismas. Este Registro se elaborará junto con el responsable inmediato.

2. Si el/la trabajador/a agredido/a pertenece al Régimen General de la Seguridad Social y precisa asistencia sanitaria, será trasladado a la Mutua de Accidentes de Trabajo (Mutua Universal). Si pertenece al Mutualismo MUFACE o MUGEJU, deberá acudir a cualquier Centro Asistencial o profesional de su cuadro médico.

Se tramitará el correspondiente accidente de trabajo.

Se solicitará el correspondiente parte de lesiones, en el centro donde se ha realizado la atención médica, pues es importante a la hora de emprender las posibles acciones judiciales en defensa de sus legítimos intereses.

3. Se elevará comunicación de la actuación violenta, tal como se ha indicado anteriormente a través del documento oficial Anexo I elaborado por la persona agredida junto con su superior/a jerárquico/a, quien será la responsable de dar traslado a la Secretaría General Técnica de la Consejería en la que han ocurrido los hechos.

4. Del incidente o accidente laboral se dará traslado, al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, que será el encargado de iniciar la investigación a que haya lugar y proponer las medidas preventivas que estime oportunas.
5. Si el trabajador precisase asistencia psicológica, se puede solicitar la misma a través del portal de prevención de riesgos laborales.

## **5.- ANEXOS**

Anexo 1: Hoja de Registro y Notificación de Agresiones

## ANEXO I: HOJA DE REGISTRO Y NOTIFICACIÓN DE AGRESIONES

### DATOS DE LA PERSONA AGREDIDA

---

Nombre y apellidos:

DNI/NIE:

Centro de Trabajo:

Puesto de trabajo:

Nombre del/la superior/a jerárquico/a:

### DATOS DEL AGRESOR/A

---

Nombre:

Condición: Usuario\_\_\_ Acompañante\_\_\_

Otros:

### DESCRIPCIÓN DE LA AGRESIÓN

---

Fecha, hora y lugar de la agresión:

Testigos (Nombre y puesto de trabajo):

Hechos ocurridos:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### DOCUMENTACIÓN ADJUNTA

---

? Sí (especificar)

? No

Logroño, 07 de abril de 2025

Firma